

Министерство образования Республики Беларусь
Учреждение образования
«Международный государственный экологический
университет имени А. Д. Сахарова»



Факультет экологической медицины
Кафедра экологической медицины и радиобиологии

СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ

Минск
2012

УДК 37.012
ББК 74.20
Д75

*Рекомендовано к изданию НМС МГЭУ им. А.Д.Сахарова
(протокол № 4 от 21 декабря 2010 г.)*

Автор:

Н. В. Дроздова, доцент кафедры экологической медицины и радиобиологии
МГЭУ им. А. Д. Сахарова, к.психол.н.

Рецензенты:

докторант кафедры возрастной и психологической психологии УО «БГПУ им.
М. Танка», к.п.н., доцент *А. П. Лобан*;
доцент кафедры психологии и психологического мастерства ГУО «РИВШ», к.п.н.,
доцент *А. А. Аладьин*

Д75 Дроздова, Н. В.

Социальная психология: учеб.-метод. пособие / Н. В. Дроздова. – Минск:
МГЭУ им. А. Д. Сахарова, 2012. – 120 с.

ISBN 978-985-551-015-5.

Социальная психология как интегративная научная дисциплина является необходимой составляющей профессиональной подготовки будущих психологов всех специальностей. Особое значение курс «Социальная психология» имеет для студентов, специализирующихся в области экологической психологии, поскольку она, как ни одна другая дисциплина, рассматривает проблемы взаимодействия личности и социальной окружающей среды.

В рамках предлагаемого курса особое внимание уделяется таким аспектам социальной психологии, как раскрытие закономерностей общения и взаимодействия людей, психологии межличностных и групповых отношений, а также прикладным аспектам социальной психологии. Курс подготовлен с учетом действующего стандарта и вузовской программы.

**УДК 37.012
ББК 74.20**

ISBN 978-985-551-015-5

© Дроздова Н. В., 2012
© Международный государственный
экологический университет
имени А. Д. Сахарова, 2012

Содержание

Раздел I. Введение в социальную психологию.....	4
Тема 1. Предмет и структура социальной психологии	4
Тема 2. История развития социальной психологии.....	8
Тема 3. Методология и методы социальной психологии	14
Раздел II. Межличностное общение как предмет научного знания	26
Тема 4. Методологические проблемы межличностного общения	26
Тема 5. Коммуникативная сторона общения	29
Тема 6. Интерактивная сторона общения.....	36
Тема 7. Перцептивная сторона общения	42
Раздел III. Группа как объект социально-психологического	
исследования	50
Тема 8. Малая группа как объект социально-психоло-	
гического исследования	50
Тема 9. Основные теоретические подходы к иссле-	
дованию межгрупповых отношений.....	60
Тема 10. Большие группы в социальной психологии	65
Раздел IV. Социальная психология личности	79
Тема 11. Личность как объект изучения в социальной психологии	79
Тема 12. Социализация и развитие личности	92
Раздел V. Прикладные проблемы социальной психологии	97
Тема 13. Конформизм.....	97
Тема 14. Проблемы лидерства и командообразования	101
Тема 15. Прикладная конфликтология	109
Литература	119

Раздел I. Введение в социальную психологию

Тема 1. Предмет и структура социальной психологии

1.1. Предмет социальной психологии

1.2. Структура современной социальной психологии

1.3. Место социальной психологии в системе научного знания

1.1. Предмет социальной психологии

Современные представления о предмете социальной психологии являются чрезмерно дифференцированными, что характерно для большинства пограничных, смежных отраслей науки, к которым относится и социальная психология. Она изучает следующие явления:

1. Психологические процессы, состояния и свойства индивида, которые проявляются в результате его включения в отношения с другими людьми, в различные социальные группы (семью, учебные и трудовые группы) и в целом в систему социальных отношений (экономических, политических, управленческих, правовых). Например, изучаются такие проявления личности в группе, как общительность, агрессивность, совместимость с другими людьми, конфликтogenность.

2. Феномен взаимодействия между людьми, в частности, феномен общения супружеского, детско-родительского, педагогического, управленческого, психотерапевтического. Взаимодействие может быть межличностным, между личностью и группой, а также межгрупповым.

3. Психологические процессы, состояния и свойства различных социальных групп как целостных образований: социально-психологический климат группы, конфликтные отношения (групповые состояния), лидерство и групповые действия (групповые процессы), сплоченность и совместимость (групповые свойства).

4. Массовые психические явления: поведение толпы, паника, слухи, мода, страхи.

В зависимости от понимания предмета социальной психологии на *общенаучном* уровне исследователи выделяют **предметное поле** на *частнонаучном* уровне:

- личность в группе;
- межличностное взаимодействие (отношения);
- малая группа;
- межгрупповое взаимодействие;
- большая социальная группа.

Наиболее полно предметное поле социальной психологии можно представить в виде следующей схемы (рис. 1):

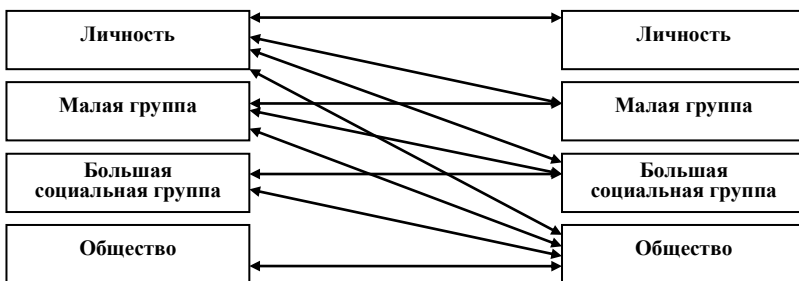


Рис. 1. Предметы исследования в социальной психологии

Объединяя различные подходы к пониманию предмета социальной психологии, можно дать следующее его определение (по Г. М. Андреевой): **«Социальная психология изучает закономерности поведения, деятельности и общения людей, обусловленных включением их в социальные группы, а также психологические характеристики этих групп».**

Для современной социальной психологии актуально решение двух задач:

1) уточнение предмета и разработка специальной методологии и теорий;

2) выработка практических рекомендаций, полученных в ходе прикладных исследований.

1.2. Структура современной социальной психологии

Структура социальной психологии в каждый исторический период развития есть результат взаимодействия двух противоположных, но тесно взаимосвязанных процессов:

а) **дифференциации**, разделения, дробления социальной психологии на составные части, разделы;

б) **интеграции** с другими психологическими отраслями науки.

Разделение социальной психологии происходит по многим параметрам. Основные направления **дифференциации** социально-психологической науки:

1. Ориентирование на различные методы анализа социально-психологических явлений способствуют появлению теоретической, эмпирической (включая экспериментальную) и практической социальной психологии.

2. В результате изучения различных видов жизнедеятельности человека и его общностей сложились соответствующие им отрасли социальной психологии: психология труда, общения, социального познания.

В свою очередь, в социальной психологии труда сформировались направления, изучающие отдельные виды трудовой деятельности: управление, руководство, предпринимательство, инженерный труд.

3. В соответствии с применением социально-психологических знаний в различных сферах жизни человека социальная психология дифференцируется на следующие практические отрасли: промышленная, сельского хозяйства, торговли, образования, науки, политики, массовых коммуникаций, спорта, искусства. В настоящее время интенсивно формируются социальная психология экономики, рекламы.

4. Согласно основным предметам исследования современная социальная психология дифференцировалась на такие разделы, как: психология личности, межличностного взаимодействия (общения и отношений), малых групп, межгруппового взаимодействия, больших социальных групп и массовых явлений.

Структуру психологии невозможно понять без рассмотрения интеграции с другими науками. Выделяются два основных контура интеграции: внешний и внутренний.

1. Внешняя интеграция – объединение социальной психологии с другими психологическими отраслями. Например, социальная психология личности сформировалась как результат интеграции социальной психологии с психологией личности (А. В. Петровский), социальная педагогическая психология – социальной психологии с педагогической психологией (Я. Л. Коломинский, А. А. Реан).

2. Внутренняя интеграция относится к развитию самой социальной психологии и проявляется в объединении ее составных частей, появившихся в результате дифференциации. В результате возникли такие направления исследований, как социальная психология инженеров (Э. С. Чугунова), психология руководства научным коллективом (А. Г. Аллахвердян).

1.3. Место социальной психологии в системе научного знания

Сочетание слов «социальная психология» указывает на специфическое место, которое занимает эта дисциплина в системе научного знания. Возникнув на стыке психологии и социологии, социальная психология до сих пор сохраняет особый статус. Каждая из основополагающих дисциплин включает ее в себя в качестве составной части. Эта ситуация объясняется существованием таких фактов общественной жизни (социально-психологических явлений и фактов), которые могут быть исследованы лишь при помощи объединенных усилий двух наук: психологии и социологии.

Другой причиной двойственного положения социальной психологии является история становления этой научной дисциплины, которая параллельно появилась и развивалась на базе социологии и психологии. Датой рождения этой науки считается 1908 г., когда социолог Э. Росс и психолог У. Макдугалл одновременно опубликовали книги по социальной психологии.

Все это создает трудности в определении предмета социальной психологии и в выявлении социально-психологических проблем. Место, которое социальная психология занимает среди других наук, зависит от оснований их систематизации. Если она не попадает в число системообразующих дисциплин, то «растворяется» в отношениях с другими дисциплинами или занимает место между основными науками. Поэтому, наиболее важным в работах методологов последних лет является вывод о приобретении социальной психологии статуса самостоятельной научной дисциплины, которая имеет многообразные связи с другими научными областями.

Самостоятельность данной отрасли обусловлена **спецификой предмета исследования**. Так, социальная психология изучает **личность в группе**. В отличие от общей психологии она исследует не просто психические процессы индивида, а их специфику в связи с системой социальных взаимодействий. С этой точки зрения предметом исследования является человек среди людей. Если и рассматриваются индивидуальные особенности субъекта, то только как результат социального развития, связанный с социализацией и воспитанием. Человек изучается во всем многообразии его социальных связей: в процессе личностного развития на протяжении жизни, в системе взаимодействия на межличностном уровне. Особое внимание уделяется положению личности в группе, коллективе.

Также она изучает **социальные группы** в обществе. Это психологические характеристики групп, проблемы внутригрупповой динамики, внутригрупповых и межгрупповых отношений. Социальная группа рассматривается как функциональная единица, имеющая интегральные психологические характеристики (групповое решение). Группа есть нечто большее, чем совокупность личностей. Она имеет свои особенности независимо от индивидуальных показателей входящих в ее состав людей. Создаются разнообразные типологии социальных групп, выделяются конкретные социально-психологические критерии для научного анализа. В отличие от социологии, социальная психология изучает реальные группы, существующие и взаимодействующие в реальном пространстве и во времени.

Также она изучает **массовидные психические явления**. Выделяются психология классов, наций, стереотипов и установок, психология толпы.

Таким образом, специфическими социально-психологическими проблемами, которые изучает современная социальная психология, являются: личность, социальная группа, социализация, межличностное взаимодействие, восприятие и понимание людьми друг друга, сплоченность, подражание, социальное влияние и мышление, психология масс, процессы лидерства, конфликты. Данные вопросы будут подробно рассмотрены в содержании тем учебного курса.

Тема 2. История развития социальной психологии

2.1. Выделение социальной психологии в самостоятельную область научных знаний

2.2. История развития отечественной (советской) социальной психологии

2.3. Теоретико-методологические факторы развития социальной психологии в Беларуси

2.1. Выделение социальной психологии в самостоятельную область научных знаний

История развития любой научной дисциплины (в том числе и социальной психологии) включает следующие этапы:

- 1) становление (генезис) научных знаний в рамках философии;
- 2) постепенная дифференциация научных знаний от систем философии;
- 3) приобретение статуса самостоятельной научной дисциплины (критерий – применение эксперимента);
- 4) развитие научной дисциплины как самостоятельной науки.

Э. Холландер (1971) выделил три стадии развития социальной психологии: **социальная философия, социальный эмпиризм и социальный анализ.**

Для стадии социальной философии характерен умозрительный, спекулятивный метод построения теорий, который не включает сбор систематизированной информации и опирается лишь на субъективные «рациональные» суждения и впечатления творца теории.

На стадии социального эмпиризма для обоснования теоретических соображений используется набор эмпирических данных, собранных по какому-либо признаку («теорий с суверенным фактором»).

Социальный анализ включает установление внешних связей между явлениями, раскрытие закономерностей, проверку и перепроверку получаемых данных.

Методология социальной философии была преобладающей с античных времен до XIX в. Построение умозрительных теорий с приори-

тетным акцентом на гедонизм (принцип удовольствия) характерно для работ Эпикура (IV–III вв. до н. э.), Т. Гоббса (XVII в.), А. Смита (XVIII в.), Дж. Бентама (XVIII–XIX вв.).

XIX в. стал периодом расцвета социального эмпиризма. Во второй половине XIX в. появляются работы по «народной психологии», которая анализирует способы взаимоотношения личности и общества:

1) психология народов (первая форма социально-психологической теории) сложилась в середине XIX в. в Германии и связана с именами М. Лацаруса, Г. Штейнтала и В. Вундта;

2) психология масс родилась во Франции во второй половине XIX в. и связана с именами С. Сигеле и Г. Лебона.

Социальный эмпиризм заложил основы для анализа, который с начала XX в. и до настоящего времени составляет методологическую основу научной социальной психологии.

Наиболее близким к титулу «отца» современной социальной психологии, является французский философ О. Конт (1798–1857), который планировал разработать «подлинную финальную науку», под которой понимал то, что мы называем психологией и социальной психологией. Наука о человеке, как о существе более чем биологическом и в то же время более чем просто «сгустке культуры», должна была стать вершиной знания.

Имя В. Вундта обычно связывается с историей психологии вообще. Но не всегда отмечается, что он различал психологию физиологическую и психологию народов (на современном языке – социальную). Его десятилетний труд «Психология народов» (1900–1920), над которым он работал 60 лет, по существу является социальной психологией. Высшие психические функции, по мнению В. Вундта, должны были изучаться с позиции «психологии народов».

У. Макдугалл создал один из первых учебников социальной психологии, изданный в 1913 г. Вся его система взглядов на социально-психологические отношения в обществе строилась на теории инстинктов.

Годом рождения социальной психологии можно считать 1908 г., когда были опубликованы первые книги по социальной психологии: «Введение в социальную психологию» английского психолога У. Макдугалла и работа американского социолога Э. Росса «Социальная психология».

Начало научной социальной психологии связывают с работами В. Меде в Европе, Ф. Олпорта в США, В.М. Бехтерева в России в 20-е гг. XX в. Они сформулировали требования превращения социальной психологии в экспериментальную дисциплину, и перешли к систематическому экспериментальному изучению социально-психологических явлений в группах.

2.2. История развития отечественной (советской) социальной психологии

В 20-х гг. XX в. в России складываются три основные школы в социальной психологии: рефлексология В. М. Бехтерева, реактология К. Н. Корнилова, культурно-историческая традиция Л. С. Выготского.

В 1921 г. В. М. Бехтерев публикует свой фундаментальный труд «Коллективная рефлексология», который может рассматриваться как первый в России учебник по социальной психологии. Эта работа – логическое развитие его общепсихологической теории, составлявшей специфическое российское направление психологической науки – *рефлексологию*. Принципы рефлексологического объяснения сущности индивидуальной психологии были распространены на коллективную психологию. В. М. Бехтерев поставил вопрос о методах этой отрасли науки. Подобно объективному рефлексологическому методу в индивидуальной психологии, в коллективной должен также применяться объективный метод. Эксперимент, поставленный В. М. Бехтеревым совместно с М. В. Ланге (1925), показал, как социально-психологические явления (общение, совместная деятельность) влияют на формирование процессов восприятия, представлений, памяти. Эти исследования стали основой экспериментальной социальной психологии в России.

Вопрос о соотношении экспериментальной и социальной психологии трансформировался в дискуссию о перестройке психологии на основе марксизма. Г. И. Челпанов (1924) утверждал о необходимости самостоятельного существования социальной психологии наряду с индивидуальной и экспериментальной. Социальная изучает общественно детерминированные психические явления. Она тесно связана с идеологией. Ее связь с марксизмом органична, естественна. Для того, чтобы эта связь была продуктивной, необходимо иначе осмыслить научное содержание самого марксизма. Полемизируя с представителями рефлексологии, Г. И. Челпанов утверждал, что задачей реформы психологии должна быть организация работ по изучению социальной психологии.

Понимание *советской психологии как особой науки (1917–1991 гг.)* является одним из важных условий осмысления ее теоретического наследия. Предпринятый С. А. Богданчиковым анализ первоисточников позволил выявить содержащуюся в них трактовку советской психологии как «особой науки», марксистской по своим философским основам, идеологической по целям, задачам и механизмам функционирования, единой по своей структуре, воинствующей и передовой по отношению ко всей остальной психологии науке.

Наиболее рельефно методологические и теоретические проблемы отечественной психологии нашли отражение в периодизациях развития

советской социальной психологии Г. М. Андреевой, В. Н. Дружинина, Б. Д. Парыгина, А. В. Петровского (табл. 1).

Практически все авторы одинаково оценивают перспективы развития социальной психологии в 20–50-е гг. XX в.:

1) создание (построение) и развитие социальной психологии на основе марксистской методологии;

2) отсутствие исследований по социальной психологии (учение о коллективах А. С. Макаренко выполнено в контексте педагогической психологии).

Таблица 1

Периодизация советской социальной психологии в работах
отечественных авторов

Период	Автор			
	Г. М. Андреева	В. Н. Дружинин	Б. Д. Парыгин	А. В. Петровский
1920-е	экспериментальный период	создание марксистской психологии	развитие социальной психологии	построение марксистской социальной психологии
1930–50-е	перерыв в развитии	перерыв в развитии и учение А. С. Макаренко	перерыв в развитии	учение о коллективах А. С. Макаренко
1960-е	современные представления о предмете социальной психологии	восстановительный период	возрождение отечественной социальной психологии	становление советской социальной психологии
1970–80-е		организационное становление как квалификационной научной дисциплины	оформление в систему научного знания	
1990-е	постмодерн		постсоветский этап	

60–80-е гг. XX в. Г. М. Андреева и А. В. Петровский рассматривают как целостный этап становления советской социальной психологии; В. Н. Дружинин и Б. Д. Парыгин, напротив, выделяют два подпериода: восстановление (возрождение) и оформление. Однако периодизации В. Н. Дружинина и А. В. Петровского не получили дальнейшего развития.

Согласно взгляду Г. М. Андреевой на историю социальной психологии в 1990-е гг., отечественная социальная психология фактически интегрируется с мировой психологической наукой эпохи постмодерна. Б. Д. Парыгин характеризует этот этап как постсоветский, допуская многовекторный характер развития науки: интеграцию в мировую социальную психологию и трансформацию советской в постсоветских странах.

Следует отметить, что согласно периодизациям В. Н. Дружинина и Б. Д. Парыгина в 70-е гг. XX в. происходит оформление социальной психологии в систему научного знания, она приобретает статус квалификационной научной дисциплины. Критериями самостоятельности выступили:

- 1) осознание представителями этой науки уровня ее развития;
- 2) характеристика места данной науки в системе других наук;
- 3) определение предмета и объекта ее исследования;
- 4) выделение и определение основных категорий и понятий;
- 5) формулирование законов и закономерностей;
- 6) институализация науки;
- 7) подготовка специалистов.

Организация, становление советской социальной психологии приходится на 70-е гг. По решению ВАК СССР, в 1972 г. вводится номенклатура специальностей, включающая специальность 19.00.05 «социальная психология». Таким образом, 1960-е гг. можно считать годом становления советской социальной психологии.

2.3. Теоретико-методологические факторы развития социальной психологии в Беларуси

По мнению В. А. Янчука, развитие социальной психологии в Беларуси можно разделить на 4 периода: конституирования, подготовительный, педагогический и экстенсивный (табл. 2).

Таблица 2

Периоды развития социальной психологии в Беларуси (по В. А. Янчуку)

Название периода	Временной интервал	Характеристика
Конституирования	до 1920-х гг.	конституирование социально-психологического знания как обладающего правом на самостоятельный статус
Подготовительный	с 1920 до сер. 1960-х гг.	формирование методологических оснований и приоритетов в социально-психологических исследованиях
Педагогический	с сер. 1960 до конца 1980-х гг.	исследование социально-психологической феноменологии в условиях педагогической деятельности
Экстенсивный	с 1990-х гг. по наст. время	расширение областей социально-психологических исследований и самоопределение в методологии и приоритетах исследований в новых исторических условиях

Период развития белорусской социальной психологии, который охватывает 60–90-е гг. XX ст. характеризуется формированием методологических оснований социально-психологических исследований и изучением аналогичной проблематики в педагогической деятельности. Осуществляемые белорусскими психологами с 1960 по 1991 гг. социально-психологические исследова-

ния базировались на междисциплинарном подходе и интегрировали знания из двух отраслей психологической науки – социальной и педагогической.

Специфика интеграционных процессов развития психологических научных знаний в Беларуси заключается в том, что белорусские психологи изучают междисциплинарные проблемы социальной и педагогической психологии. В результате взаимодействия этих областей науки возникла совокупность социально-психологических направлений исследования, которые оформились в самостоятельные разделы социальной психологии.

Это отразилось в оформлении ее предметного поля в Беларуси:

- отражение – межличностные отношения – социальная и педагогическая перцепция;
- деятельность – межличностные взаимодействия – межличностные и педагогические взаимодействия;
- отражение – межличностные отношения – межличностное и педагогическое общение;
- деятельность – межличностное взаимодействие – совместная и трудовая деятельность;
- отражение – межличностные отношения – межличностные отношения в педагогическом коллективе;
- деятельность – межличностное взаимодействие – межличностное взаимодействие и педагогическое общение.

1960–1991 гг. – этап развития белорусской социальной психологии, специфика которого определяется философскими и методологическими основаниями, особенностями реализации научно-исследовательских программ белорусским научным сообществом психологов.

Этот период развития дисциплины получил оформление 5 научно-исследовательских направлений (Р. И. Водейко, С. В. Кондратьевой, Б. А. Бенедиктова, Ф. И. Иващенко и Я. Л. Коломинского), предметом исследования – «отражение и межличностные отношения» и «деятельность и межличностное взаимодействие».

К этому направлению относятся программы:

- Р. И. Водейко, научный руководитель – Б. Г. Ананьев, школа рефлексологии В. М. Бехтерева;
- Ф. И. Иващенко, научный руководитель В. Н. Колбановский, школа реактологии К. Н. Корнилова;
- Я. Л. Коломинского, научный руководитель Л. И. Божович, школа Л. С. Выготского.

К направлению педагогической социальной психологии программы:

- С. В. Кондратьевой, руководители В. Н. Мясичев и А. А. Бодалев, школа рефлексологии В. М. Бехтерева;
- Б. А. Бенедиктова, научный руководитель Б. В. Беляев, школа реактологии К. Н. Корнилова;
- Я. Л. Коломинского, научный руководитель Л. И. Божович, школа Л. С. Выготского.

Теоретико-методологические факторы развития социальной психологии в Беларуси с 1960 по 1991 гг. определили специфику предмета, выбор центральной категории, направление междисциплинарной дифференциации и межотраслевой интеграции, а также центральные и периферийные теории, составляющие структуру исследований.

Тема 3. Методология и методы социальной психологии

3.1. Методология социально-психологического исследования

3.2. Классификация методов социальной психологии

3.3. Характеристика социально-психологических методов

3.1. Методология социально-психологического исследования

Социально-психологическое исследование – вид научного исследования с целью установления в поведении и деятельности людей психологических закономерностей, обусловленных фактом включения в социальные группы (большие и малые), а также психологических характеристик самих этих групп.

В социальной психологии различают три уровня исследования: ***эмпирический, теоретический и методологический.***

Эмпирический уровень представляет собой сбор первичной информации, которая фиксирует социально-психологические факты, и описание полученных данных (в рамках определенных теоретических концепций). Теоретическое изучение обеспечивает объяснение эмпирических данных путем соотнесения их с результатами других работ. Здесь идет построение концептуальных, теоретических моделей социально-психологических процессов и явлений. Методологический уровень рассматривает многоуровневую, системную организацию социально-психологических явлений и составляющих их элементов, соотношение принципов и категорий, определяет их исходные принципы изучения. С формальной стороны методология определяет операции, при помощи которых происходит сбор и анализ эмпирических данных. Г. М. Андреева выделяют и четвертый уровень – ***процедурный.*** Это система знаний о методах, приемах исследования, обеспечивающая надежность и устойчивость психологической информации. В совокупности эти уровни создают условия для разработки исследовательской программы.

Программа и этапы исследования. Любое исследование начинается с составления ***исследовательской программы.*** От ее научной обоснованности зависят эффективность и значимость его теоретических и практических результатов. Программа представляет собой теоретико-методологическую основу психологических процедур исследования: сбора, обработки и анализа данных.

Как отмечают Г. М. Андреева, В. А. Ядов и В. Е. Семенов, программа задает определенную *логику (этапность) исследования*. Она включает:

- определение проблемы, объекта и предмета исследования;
- предварительный теоретический анализ объекта исследования;
- характеристику целей и задач исследования; интерпретацию и операционализацию основных понятий;
- формулирование рабочих гипотез;
- определение плана исследования (поискового, описательного, экспериментального);
- составление плана выборки;
- описание методов сбора и обработки данных, схемы их анализа и интерпретации.

Иногда в программе выделяют теоретический (методологический) и методический (процедурный) разделы. К первому относят компоненты программы, которые начинаются с постановки проблемы и завершаются составлением плана выборки, ко второму – описание методов сбора, обработки и анализа данных.

Важным элементом программы принято считать *пилотажное исследование*. Его цель – оценка качества и надежности методического инструментария и процедур организации исследования, возможность внесения изменений в окончательные варианты методик и приемов сбора данных. Итоги исследования оформляются в виде отчета, который составляется по определенному плану, содержит описание всех разделов программы и анализа полученных результатов.

Источники информации в социальной психологии:

- а) характеристики реального поведения и деятельности людей, групп;
- б) характеристики индивидуального и группового сознания (мнения, оценки, представления, установки, ценности);
- в) характеристики продуктов человеческой деятельности (материальной и духовной);
- г) отдельные события, состояния социального взаимодействия.

3.2. Классификация методов социальной психологии

Методы, применяемые для сбора эмпирических данных, являются междисциплинарными: они могут использоваться не только в социальной психологии, но и в других науках (социология, психология, педагогика). Развитие и совершенствование этих методов неравномерно, что затрудняет их систематизацию. Весь набор методов Г. М. Андреева (1995) и В. А. Ядов (1995) подразделяют на две группы: *методы сбора и методы обработки информации*.

Существуют и другие классификации. Е. С. Кузьмин (1973) выделяет такие методы, как *наблюдение, эксперимент и опрос* (включая анкетирование, интервью, социометрию и тесты).

А. Л. Свеницкий (1977) рассматривает три группы: *методы эмпирического исследования* (наблюдение, анализ документов, опрос, групповая оценка личности, социометрия, тесты, аппаратные методы, эксперимент); *методы моделирования* и *методы управленческо-воспитательного воздействия*.

Основные тенденции развития методов исследования:

1. Повышение надежности за счет формализации процедуры измерения (повышение качества операционализации понятий, характеризующих эмпирические свойства изучаемого объекта, использование процедур шкалирования признаков объекта, стандартизация правил сбора первичной информации, обработки информации), а также путем алгоритмизации самого исследования.

2. «Компьютеризация» – разработка компьютерных вариантов (аналогов) существующих методик исследования, создание компьютерных технологий сбора эмпирической информации, в том числе компьютерных сетевых вариантов.

3. Комплексное использование методов сбора эмпирической информации, сочетание разнообразных приемов измерения, источников информации (тесты, опросники, экспертные оценки).

4. Усиление значения методов, минимизирующих субъективное влияние исследователя и исследуемого на сбор эмпирической информации (применение технических средств фиксации информации, проведение исследований в естественных условиях, фиксация объективных показателей, характеристик поведения и деятельности, их продуктов, состояний социального взаимодействия).

5. Разработка «провоцирующих методов» сбора информации, «активной стратегии» исследования. Целенаправленное создание в естественных условиях ситуаций социального взаимодействия с целью вызвать (актуализировать) определенное социально-психологическое явление (ситуации конфликта, социальной взаимопомощи).

3.3. Характеристика социально-психологических методов

Метод наблюдения – сбор информации путем непосредственного, целенаправленного и систематического восприятия и регистрации социально-психологических явлений (фактов поведения и деятельности) в естественных или лабораторных условиях.

Как отмечает Г. М. Андреева, метод наблюдения может использоваться как один из центральных и самостоятельных методов. Классиче-

ские примеры – изучение жизни бродяг Н. Андерсона, работы У. Уайта по изучению жизни эмигрантов, В. Б. Ольшанского по исследованию ценностных ориентации у молодых рабочих.

Метод наблюдения осуществляется в целях сбора предварительного материала исследования для контроля полученных эмпирических данных.

Классификация наблюдения производится по различным основаниям. В зависимости от степени стандартизации техники наблюдения выделяют **стандартизированное** и **нестандартизированное** наблюдение.

Стандартизированная техника предполагает наличие разработанного списка признаков, которые предстоит наблюдать, определение условий и ситуаций наблюдения, инструкции для наблюдателя, единообразные кодификаторы для регистрации наблюдаемых явлений. Сбор данных предполагает их последующую обработку и анализ посредством приемов математической статистики. Наиболее известными являются схема наблюдения за лидерством Л. Картера, фиксации невербального поведения П. Экмана.

Нестандартизированная техника наблюдения определяет лишь общие направления наблюдения, где результат фиксируют в свободной форме, непосредственно в момент восприятия или по памяти. Данные этой техники представлены в свободной форме, возможна также их систематизация с помощью формальных процедур.

В зависимости от роли наблюдателя в изучаемой ситуации различают **включенное** (участвующее) и **невключенное** (простое) наблюдение.

Включенное наблюдение предполагает взаимодействие наблюдателя с изучаемой группой в качестве ее полноправного ее члена. Исследователь имитирует вхождение в социальную среду, адаптируется к ней и наблюдает «изнутри». Существуют разные виды включенного наблюдения в зависимости от степени информированности членов изучаемой группы о целях и задачах исследователя (В.Е. Семенов, 1987; А. А. Ершов, 1977; Г. М. Андреева, 1972). Главный недостаток включенного наблюдения связан с воздействием на восприятие наблюдателя ценностей и норм изучаемой группы. Исследователь рискует утратить нейтральность и объективность при отборе, оценке и интерпретации данных. Типичные ошибки: сокращение впечатлений, их упрощение, банальное толкование, реконструкция событий к среднему, выпадение «середины» событий. Кроме того, вызывают серьезные проблемы трудоемкость и организационная сложность данного метода.

Невключенное наблюдение регистрирует события «со стороны», без взаимодействия и установления отношений с изучаемым лицом или группой. Наблюдение может проводиться открытым способом и инкогнито, когда наблюдатель маскирует свои действия (Л. А. Петровская,

1977). Объектом наблюдения являются отдельные люди, малые группы и большие общности (толпа), социальные процессы, происходящие в них (паника). Предмет наблюдения – вербальные и невербальные акты поведения индивида или группы в целом в определенной ситуации. Иногда наблюдатель фиксирует происходящие события, используя обобщенные черты, качества человека или наиболее типичные тенденции его поведения (доминирование, подчинение, дружелюбие, аналитичность, экспрессивность (Р. Бейлз, 1979)).

Основными недостатками метода считаются:

а) высокий субъективизм при сборе данных, привнесенный наблюдателем (эффекты ореола, контраста, снисходительности, моделирования) и наблюдаемыми (эффект присутствия наблюдателя);

б) преимущественно качественный характер выводов наблюдения;

в) относительная ограниченность в обобщении результатов исследования.

Пути повышения эффективности результатов связаны с использованием надежных схем наблюдения, технических средств фиксации данных, тренировки наблюдателя, минимизацией эффекта присутствия (В. Е. Семенов, 1987; А. А. Ершов, 1977).

По условию организации наблюдения делятся на *полевые* (наблюдения в естественных условиях) и *лабораторные* (наблюдения в условиях эксперимента).

Метод анализа документов является разновидностью способов анализа продуктов человеческой деятельности. **Документом** называют любую информацию, фиксированную в печатном или рукописном тексте, на магнитных или фотографических носителях (В. А. Ядов, 1995). Впервые применен У. Томасом и Ф. Знанецким при изучении феномена социальной установки (Г. М. Андреева, 1972; В. А. Ядов, 1995).

Методы анализа документов делятся на *традиционные* (качественные) и *формализованные* (качественно-количественные). В основе любого метода лежат механизмы понимания текста, интерпретации исследователем информации, содержащейся в документе.

Количественные методы получили широкое распространение в 30–40-х гг. XX в. в связи с разработкой специальной процедуры, названной контент-анализом (дословно термин означает анализ содержания).

Контент-анализ – это способ перевода в количественные показатели текстовой информации с последующей статистической обработкой (А. Н. Алексеев, 1973; В. Е. Семенов, 1983; Н. Н. Богомолова, 1979, 1991).

Полученные с помощью контент-анализа количественные характеристики текста дают возможность сделать выводы о качественном, в том

числе латентном (неявном), содержании текста. В связи с этим метод контент-анализа нередко обозначается как качественно-количественный анализ документов. Его основные процедуры были разработаны Х. Лассуэллом, Ч. Стоуном, Ч. Осгудом.

Контент-анализ может использоваться как самостоятельный метод в исследовании социальных установок аудитории того или иного субъекта коммуникации. Однако чаще он используется в сочетании с другими методами (наблюдение, опрос).

Основной недостаток метода заключается в сложности и трудоемкости процедуры и техники, требующей высокой квалификации копировальщиков и аналитиков.

Метод опроса весьма распространен в социально-психологических исследованиях. Его суть заключается в *получении информации об объективных или субъективных (мнениях, настроениях, мотивах, отношениях) фактах со слов опрашиваемых.*

Среди многочисленных видов опроса наибольшее распространение получили:

а) опрос «лицом к лицу» – **интервью**, очный опрос, проводимый исследователем в форме вопросов-ответов с опрашиваемым (респондентом);

б) заочный опрос – **анкетирование** с помощью предназначенного для самостоятельного заполнения вопросника (анкеты) самими респондентами.

Первым метод опроса в психологии применил Ф. Гальтон с целью изучения происхождения умственных качеств и условий развития ученых.

Область применения опроса в социальной психологии:

а) на ранних стадиях исследования, для сбора предварительной информации или пилотажного испытания методического инструментария;

б) как средство уточнения, расширения и контроля данных;

в) как основной метод сбора эмпирической информации.

Недостатки в составлении анкеты:

- отсутствие порядка в ответах (пропуски вопросов) из-за неудачно сформулированных вопросов;

- использование специальных терминов, затрудняющих их понимание;

- высокая стереотипность вопроса: преобладание единообразных ответов («да», «нет»);

- расплывчатость, неопределенность вопросов: большое количество ответов «не знаю, затрудняюсь ответить»;

- неполный перечень возможных альтернатив ответа: большое количество неуместных комментариев опрашиваемых;

- значительный процент отказов – плохая композиция и неудовлетворительная инструкция анкеты.

Основные виды интервью – **стандартизированное** и **нестандартизированное**. В первом случае интервью предполагает наличие стандартных формулировок вопросов их определенной последовательности. При этом исследователь не может их изменить. Методика нестандартизированного интервью характеризуется гибкостью и варьированием в широких пределах. Интервьюер при этом руководствуется лишь общим планом опроса, формулируя вопросы в соответствии с конкретной ситуацией и ответами респондента.

Виды анкетирования разделяются по числу опрашиваемых (индивидуальное и групповое), месту проведения, способу распространения анкет (раздаточное, почтовое, прессовое).

Применение того или иного типа опроса определяется целями исследования, его программой, уровнем изученности проблематики. Основное преимущество анкетирования связывают с возможностью охвата большого количества респондентов и его профессиональной доступностью. Информация, получаемая в интервью, является более содержательной и глубокой чем в анкете.

Метод социометрии относится к инструментарию социально-психологического исследования структуры малых групп, личности как члена группы. Область измерения – диагностика межличностных и внутригрупповых отношений. С помощью этого метода изучают типологию социального поведения в условиях групповой деятельности, оценивают сплоченность, совместимость членов группы (С. Е. Поддубный, 1995).

Он разработан Дж. Морено как **способ исследования эмоциональных межличностных отношений внутри малой группы**. Измерение предполагает опрос каждого члена группы с целью установления тех индивидов, которыми он предпочел бы или, напротив, не захотел участвовать в определенном виде деятельности или ситуации.

Измерение включает следующие элементы:

- а) определение варианта (числа) выборов (отклонений);
- б) выбор критериев (вопросов) опроса;
- в) организация и проведение опроса;
- г) обработка и интерпретация результатов с использованием количественных (социометрические индексы) и графических (социограммы) методов анализа.

Социометрия проводится в двух формах. **Непараметрическая** предполагает ответы на вопросы без ограничения числа отклонений. Их максимальное количество равно **N-1** (социометрическая константа), где **N** – число членов группы. Преимущество этого варианта связано с выявлением эмоциональной экспансивности у каждого члена группы. При увеличении размеров группы до 12–16 человек возрастает вероятность получения случайного выбора.

Параметрическая процедура – ограничение числа выборов. Испытуемым предлагается выбрать строго фиксированное число лиц из всех членов группы, т. е. вводится социометрическое ограничение (d). Это повышает надежность измерения, позволяет стандартизировать условия выборов в группах различной численности. Ее недостаток – невозможность раскрытия всей полноты отношений в группе (И. П. Волков, 1970, 1977; Я. Л. Коломинский, 1971, 1984).

Виды социометрических критериев: коммуникативные (выявляют реальные отношения), гностические (определяют степень осознанности реальных отношений), двойные и одинарные, ролевые и др.

Результаты исследования могут быть представлены в виде:

- **социометрической матрицы** (таблицы), куда включены все выборы и (или) отклонения, сделанные членами группы;
- **социограммы**, графически изображающей полученные результаты;
- **социометрических индексов**, дающих количественное представление о положении индивида в группе, а также оценку группы в целом (И. П. Волков, 1970, 1977; В. И. Паниотто, 1975).

Социометрические индексы делят на две группы: **индивидуальные** и **групповые**.

К индивидуальным показателям относят: социометрический статус – величина позитивности или негативности отношения группы к отдельному ее члену, которая определяется отношением количества выборов и отклонений, которые получил индивид, к их максимально возможному числу. Индекс эмоциональной (психологической) экспансивности – степень активности индивида во взаимодействии с другими членами группы, потребность в осуществлении контактов с ними. Он рассчитывается как отношение количества сделанных индивидом выборов и отклонений относительно членов группы к их максимально возможному числу. Для характеристики позиции индивида в группе вычисляют и другие индексы, например, «предписанная роль» (С. Е. Поддубный, 2001), приемлемость индивида группой (Н. В. Бахарева, 1970). Однако главная сложность состоит в их интерпретации, сопоставлении с известными социально-психологическими понятиями.

К наиболее популярным групповым индексам относят: показатели групповой экспансивности (интенсивность группового взаимодействия), интегрированность группы (степень включенности в общение членов группы в конкретном виде деятельности или ситуации), сплоченности.

Графический анализ данных осуществляется путем построения социограмм. Последняя позволяет наглядно выделить в составе исследуемого коллектива, подгруппы (группировки) положительные, конфликтные или напряженные «участки» внутри отношений, «популярных» чле-

нов (индивиды, имеющие максимальное количество выборов) либо «отвергаемых» (индивиды, получившие максимальное количество отклонений), определить лидера группы.

Различают два вида социограмм: *коллективную* и *индивидуальную*. Наиболее часто для отображения структуры отношений в группе применяют *социограмму-мишень* (Э. Нортвей, 1952). Она представляет собой несколько концентрических кругов, в центр которых помещают «популярных индивидов», в наружное кольцо – «отвергаемых», во внутреннее – «средне популярных».

Индивидуальные социограммы позволяют произвести более точный анализ положения конкретного члена в группе и отличить позицию лидера от позиции «популярных» членов группы. Четкая лидерская позиция часто определяется по тому, кому из состава группы отдают предпочтения в своих выборах «популярные» ее члены.

Существуют разновидности социометрического метода. К числу наиболее известных модификаций следует отнести шкалу приемлемости (Н. В. Бахарева, 1970), аутосоциометрическую методику (К. Е. Данилин, 1981; Я. Л. Коломинский, 1984), референтометрию (Е. В. Щедрина, 1978), коммуникометрию (Я. Л. Коломинский, 1971).

Существенные недостатки метода:

- а) не выявление мотивов межличностных выборов;
- б) искажение результатов измерения из-за неискренности испытуемых или вследствие влияния психологической защиты;
- в) социометрия приобретает значение лишь при исследовании малых групп, имеющих опыт группового взаимодействия.

Метод групповой оценки личности (ГОЛ) – способ получения характеристики человека в конкретной группе на основе взаимного опроса ее членов друг о друге. Его разработка связана с прикладными исследованиями в промышленной и организационной психологии, где на его основе пытаются решать вопросы отбора и расстановки кадров (Э. С. Чугунова, 1986). Психологической базой ГОЛ является социально-психологический феномен групповых представлений о каждом из членов группы как результат взаимного познания людей в процессе общения.

ГОЛ предполагает оценку человека по определенному перечню характеристик (качеств) с использованием приемов прямого балльного оценивания, ранжирования, попарного сравнения. Содержание оценки, т. е. совокупность оцениваемых качеств, зависит от цели использования полученных данных. Число характеристик варьирует от 20 до 180. Они могут группироваться в отдельные смысловые группы (деловые и личные).

Для получения точных результатов рекомендуемое число субъектов оценивания – 7–12 человек. Достоверность измерения зависит от: позна-

вательных способностей субъектов (экспертов); особенностей объекта; позиции (уровня, ситуации) взаимодействия субъекта и объекта (Э. С. Чугунова, 1977, 1986).

Тест – краткое, стандартизированное, обычно ограниченное во времени испытание. С помощью тестов в социальной психологии определяются межиндивидуальные, межгрупповые различия. С одной стороны, тесты не являются специфическим методом, все методологические нормативы, принятые в общей психологии, справедливы и для социальной психологии (Г. М. Андреева, 1995). С другой стороны, широкий спектр используемых методик диагностики личности и группы, межгруппового взаимодействия позволяет говорить о тестах как о самостоятельных средствах эмпирического исследования (В. Е. Семенов, 1977).

Область применения: диагностика групп, изучение межличностных и межгрупповых отношений, социальной перцепции, социально-психологических свойств личности (социальный интеллект и социальная компетентность, стиль лидерства).

Тестирование предполагает выполнение испытуемым (группой испытуемых) специального задания или получение ответов на ряд вопросов, которые носят косвенный характер. Смысл последующей обработки состоит в том, чтобы при помощи «ключа» соотнести полученные данные с определенными параметрами оценки, например с характеристиками личности. Итоговый результат выражается в тестовом показателе. Они относительны. Их диагностическое значение определяют через соотнесение с нормативным показателем, полученным статистически на значительном числе испытуемых. Главная проблема измерения – определение нормативной (базовой) шкалы оценки при диагностике групп. Она связана с системной, многофакторной природой социально-психологических явлений и их динамичностью.

Классификация тестов по нескольким основаниям:

- объект исследования (межгрупповые, межличностные, личностные);
- предмет исследования (тесты совместимости, групповой сплоченности);
- структурные особенности методик (опросники, аппаратные, проективные тесты);
- исходная точка отсчета оценки (методики экспертной оценки, предпочтений, субъективного отражения межличностных отношений) (Г. Т. Хоментаскас, 1987; В. А. Ядов, 1995).

Среди наиболее известных тестов диагностики выделяют тест интерперсональной диагностики Т. Лири (Л. Н. Собчик, 1981), шкалу совместимости В. Шутца (А. А. Рукавишников, 1992), методику оценочной bipolarизации Ф. Фидлера (И. П. Волков, 1977).

Особое место занимают методики (шкалы) *измерения социальных установок* – важные инструменты изучения и прогнозирования социального поведения личности (А. Анастаси, 1984). Они предназначены для количественного измерения направленности и интенсивности поведенческих реакций человека по отношению к различным категориям социальных стимулов. Шкалы установок используются для различных целей: изучение общественного мнения, потребительского рынка, выбор эффективной рекламы, измерение отношения к труду, другим людям, политическим, социальным, экономическим проблемам.

Аппаратурный метод является экспериментальной процедурой исследования социально-психологических особенностей индивида, малой группы, различных социальных общностей (Н. Н. Обозов, 1977; В. А. Терехин, 1988; Р. Б. Гительмахер, В. Н. Куликов, 1985). Аппаратурные методы применяются для изучения различных феноменов, которые проявляются в условиях групповой работы.

Принято выделять следующие группы аппаратурных моделей:

а) модели сравнительной оценки индивидуальных вкладов (Арка, Лабиринт, Эстакада);

б) модели суммарного воздействия (Ритмограф, Волюнтограф);

в) модели многосвязанного управления равновесием в системе (Го-меостат);

г) модели многосвязанного управления движущимся объектом (Кибернометр, Групповой сенсомоторный интегратор) (Л. И. Уманский, 1977, А. С. Чернышев, 1980, 1985; Н. Н. Обозов, 1977; В. В. Терехин, 1985).

Они используются в прикладных исследованиях при решении задач диагностики, комплектования и обучения групп малой численности.

Эксперимент. Термин «эксперимент» в социальной психологии имеет два значения: опыт и испытание. Он предполагает *организованное исследованием взаимодействие между испытуемым (группой) и экспериментальной ситуацией с целью установления закономерностей их взаимодействия*.

Среди специфических признаков эксперимента выделяют:

- моделирование явлений и условий исследования (экспериментальная ситуация);

- активное воздействие исследователя на явления (варьирование переменных);

- измерение реакций испытуемых на это воздействие;

- воспроизводимость результатов (В. Н. Панферов, В. П. Трусов, 1977).

Эксперимент предполагает следующие этапы проведения:

- *теоретический* этап – определение исходной концептуальной схемы анализа изучаемого явления (определение предмета и объекта исследования, формулирование гипотезы исследования);

▪ *методический* этап предполагает выбор общего плана эксперимента, объекта и методов исследования, определение независимых и зависимых переменных, процедуры опыта, а также приемов обработки результатов (Д. Кэмпбелл, 1980; В. Н. Панферов; В. П. Трусов, 1977);

▪ *экспериментальный* этап – проведение эксперимента: создание экспериментальной ситуации, управление ходом эксперимента, измерение реакций испытуемых, контроль переменных, являющихся неорганизованными, входящими в число изучаемых факторов;

▪ *аналитический* этап – количественная обработка и интерпретация полученных фактов в соответствии с исходными теоретическими положениями.

В зависимости от основания *классификации* выделяют разные типы эксперимента:

▪ по специфике задачи – научные и практические;

▪ по характеру экспериментального плана – параллельные (наличие контрольной и экспериментальной групп) и последовательные (эксперимент «до и после»);

▪ по характеру экспериментальной ситуации – полевые и лабораторные;

▪ по числу изучаемых переменных – однофакторные и многофакторные.

Иногда выделяют естественнонаучный эксперимент (А. Ф. Лазурский) и эксперимент «экс-пост-факто» (Э. Христиансен). Эксперимент принято считать наиболее строгим и надежным методом сбора эмпирических данных. Несмотря на его критические оценки, эксперимент остается важным средством получения достоверной информации.

Раздел II. Межличностное общение как предмет научного знания

Тема 4. Методологические проблемы межличностного общения

4.1. Категория общения в психологической науке

4.2. Уровни и функции общения

4.1. Категория общения в психологической науке

Общение – процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов (личностей, групп), характеризующийся обменом деятельностью, информацией, опытом, способностями, умениями, навыками, а также результатами деятельности, что является одним из необходимых условий формирования и развития личности и общества.

Категория «общение» является одной из центральных в психологической науке наряду с категориями «мышление», «деятельность», «личность», «отношения». «Сквозной характер» проблемы общения сразу становится понятным, если дать определение межличностного общения: процесс взаимодействия двух лиц, направленный на взаимное познание, установление и развитие взаимоотношений, оказание взаимовлияния на состояния, взгляды и поведение, а также на регуляцию их совместной деятельности.

Общение не является предметом только психологического исследования. Поэтому и актуальна задача выявления психологического аспекта этой категории (Б. Ф. Ломов, 1984). При этом вопрос о связи общения с деятельностью является принципиальным.

Одним из методологических принципов раскрытия этой взаимосвязи является идея **единства общения и деятельности** (Г. М. Андреева, 1988). Исходя из этого принципа, общение понимается широко: реальность человеческих отношений, которая представляет собой специфические формы совместной деятельности людей. Общение тут рассматривается как форма совместной деятельности. Однако характер этой связи понимается по-разному. Иногда деятельность и общение рассматриваются как две стороны социального бытия человека; в других случаях общение понимается как элемент любой деятельности, а последняя рассматривается как условие общения (А. Н. Леонтьев, 1965). Наконец, общение можно интерпретировать как особый вид деятельности (А. А. Леонтьев, 1975).

Б. Ф. Ломов (1984) рассматривает общение как **особую самостоятельную форму активности субъекта**. Ее результат не только преобразованный предмет (материальный или идеальный), а отношения человека с человеком. В процессе общения осуществляется взаимный обмен деятельностью, представлениями, идеями, чувствами.

На социальном уровне общение является необходимым условием передачи опыта и культурного наследия от одного поколения к другому.

В психологическом смысле общение понимается как процесс и результат установления контактов между людьми или взаимодействие субъектов посредством различных знаковых систем.

Выделяют три аспекта общения: передача информации (*коммуникативный аспект общения*); взаимодействие (*интерактивный аспект общения*); понимание и познание друг друга (*перцептивный аспект общения*).

Выделяют различные виды общения, которые определяются спецификой обратной связи. Общение может быть *непосредственным* и *опосредованным*, *межличностным* и *массовым*.

Непосредственное общение – это общение при помощи речи и невербальных средств, когда субъекты взаимодействия находятся рядом. Оно является наиболее полноценным видом взаимодействия, потому что индивиды получают максимум информации.

Непосредственное общение может быть межличностным и формальным. Оно осуществляется как между двумя, так и между несколькими субъектами в группе одновременно. Однако такое общение реально только для малой группы, в которой все субъекты лично знают друг друга. Оно двустороннее и характеризуется полной и оперативной обратной связью.

Опосредованное, или косвенное общение происходит в ситуации, когда индивиды отдалены друг от друга временем или расстоянием (например, разговаривают по телефону, пишут письма друг другу).

К особому виду общения относится массовое общение, которое определяет социальные коммуникативные процессы и представляет собой множественные контакты незнакомых людей, а также коммуникацию, опосредованную различными видами массовой информации. Прямое массовое общение происходит на митингах, во всех больших социальных группах, в толпе аудитории, на публике.

Опосредованное массовое общение чаще всего носит односторонний характер и связано с массовой культурой и средствами массовой коммуникации. Поскольку последние передают информацию большому количеству людей одновременно, обратная связь затруднена, но все же существует. У людей под влиянием информации, передаваемой таким образом, формируются мотивы, установки, которые в дальнейшем определяют их социальные поступки.

4.2. Уровни и функции общения

Уровни общения определяются общей культурой взаимодействующих субъектов, их индивидуальными и личностными характеристиками, особенностями ситуации, социальным контролем и другими факторами. Доминирующими оказываются ценностные ориентации собеседников и их отношение друг к другу.

Самый примитивный уровень общения – *фатический* (от лат. *fatuus* – глупый) – предполагает простой обмен репликами для поддержа-

ния разговора в условиях, когда индивиды не заинтересованы во взаимодействии, но вынуждены общаться. Его примитивность заключается в том, что реплики не несут ними нет глубоко смысла и содержания. Иногда этот уровень называют конвенциональным (конвенция – соглашение).

Следующий уровень – **информационный**. Происходит обмен интересной для собеседников информацией, которая является источником активности человека (мыслительной, эмоциональной, поведенческой). Информационный уровень носит стимулирующий характер и преобладает в условиях совместной деятельности.

Личностный уровень общения характеризует взаимодействие, при котором субъекты способны к самому глубокому самораскрытию и постижению сущности другого человека. Личностный, или духовный уровень предполагает только такое общение, которое нацелено на активизацию позитивного отношения самих субъектов взаимодействия к себе, другим людям и окружающему миру в целом.

Под **функциями** общения понимаются те роли и задачи, которые выполняются в процессе социального бытия человека.

Существуют разные критерии для их классификации. Один из них – выделение в общении трех взаимосвязанных характеристик: **информационная, интерактивная и перцептивная** (Г. М. Андреева, 1980).

Б. Ф. Ломов, 1984, выделял также **информационно-коммуникативную, регуляционно-коммуникативную и аффективно-коммуникативную** функции.

Информационно-коммуникативная функция общения заключается в обмене или приеме-передаче информации между индивидами. Описание общения как процесса приема-передачи сообщений правомерно, но рассматривает только одну из характеристик общения. Обмен информацией в человеческом общении имеет свою специфику.

Во-первых, мы имеем дело с отношениями двух индивидов, каждый из которых является активным субъектом (в отличие от технического устройства).

Во-вторых, обмен информацией обязательно предполагает взаимодействие на мысли, чувства и поведение партнера.

В-третьих, они должны обладать единой или сходной системой кодирования/декодирования сообщений.

Регуляторно-коммуникативная (интерактивная) функция в отличие от информационной основана на регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия. В общении как во взаимодействии (вербальном, физическом, невербальном) индивид может влиять на мотивы, цели, программы, принятие решения, на выполнение и контроль действий, т. е. на все составляющие деятельности своего партнера, включая взаимную стимуляцию и коррек-

цию поведения. Другими словами, не бывает общения без воздействия и регуляции, так же как и взаимодействия без общения.

Аффективно-коммуникативная функция связана с регуляцией эмоциональной сферы человека. Общение – важный фактор эмоциональных состояний человека. Весь спектр человеческих эмоций возникает и развивается в условиях общения людей: происходит либо сближение эмоциональных состояний, либо их поляризация, взаимное усиление или ослабление.

По мнению Г. М. Андреевой, сопоставление классификаций позволяет аффективно-коммуникативную функцию объединить в перцептивную как более емкую и многомерную.

Тема 5. Коммуникативная сторона общения

5.1. Общение как обмен информацией. Понятие коммуникации

5.2. Основные модели коммуникативного процесса

5.3. Вербальная и невербальная коммуникация

5.4. Происхождение невербальных способов общения

5.5. Функции невербальных способов общения

5.1. Общение как обмен информацией. Понятие коммуникации

Понятие «коммуникация» связано с информационными обменами, которые происходят между людьми в процессе совместной деятельности и общения. **Коммуникация** – это акт и процесс установления контактов между субъектами взаимодействия посредством выработки общего смысла передаваемой и воспринимаемой информации. Действия, целью которых является смысловое восприятие, называют коммуникативными.

Главная задача коммуникации – достижение социальной общности. Индивидуальность и уникальность каждого субъекта сохраняются.

С точки зрения философии коммуникация рассматривается как социальный процесс, связанный либо с общением, обменом сведениями, идеями, либо с передачей содержания от одного сознания к другому посредством знаковых систем.

Данное понятие часто употребляется применительно к различным средствам массовой передачи информации (*средствам массовой коммуникации*). Их широкое распространение и влияние на каждого человека сформировали определение общего *информационного поля*, в котором живут современные люди. Как массовый процесс коммуникация представляет собой постоянное распространение информации с помощью технических средств связи среди огромных рассредоточенных аудиторий, воздействуя на оценки, мнения и поведение людей.

Коммуникация выступает в качестве особой функции общения, которая проявляющаяся в передаче и принятии информации. Эта функция

играет важную роль в межличностных отношениях, потому что информационные процессы в современном мире определяют значительную часть жизнедеятельности человека. Человек, передающий информацию – **коммуникатор**, человек, воспринимающий ее – **реципиент**.

При взаимодействии коммуникатор и реципиент меняются местами, т. к. функции передачи и восприятия информации переходят от одного к другому. Существуют такие ситуации, когда эти функции жестко закреплены за субъектами в течение определенного времени.

Информационный обмен – глобальное явление, выходящее за пределы простого человеческого общения. Специфика межличностного информационного обмена очень важна. Она определяется наличием психологической обратной связи, возникновением коммуникативных барьеров, появлением феноменов межличностного влияния, существованием различных уровней передачи информации, влиянием пространства и времени на передачу содержания информации.

Сущность психологической обратной связи состоит в необходимости субъектов выработать единую знаковую систему и единое понимание обсуждаемых вопросов во время общения. Когда человек получает информацию, он ее, прежде всего, воспринимает, т. е. интерпретирует. Интерпретация зависит не только от самой информации, но и от опыта воспринимающего, его знаний, развития.

5.2. Основные модели коммуникативного процесса

Коммуникативная сторона общения – изучение общения как обмена информацией. Основные модели коммуникативного процесса были разработаны в 30–40-е гг. XX в. Объектом исследований является передача фактических сообщений между сообществами, организациями, индивидами, животными, техническими устройствами, которые способны посылать и воспринимать информацию при помощи системы сигналов или символов.

Теория подхода базируются на трех основных положениях:

- содержание информации может преобразовываться в различные символы (кодироваться/декодироваться в слова, жесты, образы, предметы);
- человек (его тело, глаза, лицо, руки, поза) образует своеобразный экран, на котором «проявляется» передаваемая информация после ее восприятия и переработки (в форме мыслей, эмоций, установок);
- существует нейтральное пространство, в котором взаимодействуют дискретные организмы и объекты ограниченного объема.

В рамках информационного подхода существуют два основных направления исследований.

Первое направление занимается теорией и практикой обращения или изменения сообщений в различные изображения, знаки, сигналы,

символы, языки или коды и их последующей декодировкой. Наиболее известная модель была разработана К. Шенноном и В. Вивером (1949).

Первоначально модель состояла из 5 элементов:

- 1) источник информации;
- 2) передатчик информации (шифратор);
- 3) канал для передачи сигналов;
- 4) приемник информации (дешифратор);
- 5) получатель информации (место получения информации).

Считалось, что все элементы организованы в линейном порядке.

Дальнейшие исследования позволили улучшить первоначальную схему. Были введены разграничения между «сообщением» и «источником», а также важные дополнительные понятия:

- «обратная связь» (отклик получателя информации, дающий возможность источнику кодифицировать и корректировать последующую передачу информации);

- «шум» (искажения и помехи в сообщении при его прохождении по каналу);

- «избыточность», или «дублирование» (излишние повторения в кодировании информации для того, чтобы сообщение могло быть корректно декодировано);

- «фильтры» (преобразователи сообщения, когда оно достигает шифратора или покидает дешифратор).

Данная модель обладала рядом положительных качеств: простотой, наглядностью, возможностью быстрой квантификации, универсальностью. Но это же и привело к игнорированию, недооценке исследователями полезности и вероятности существования других подходов. Первый аналитический обзор использования этой модели коммуникаций в различных дисциплинах и сферах исследований был дан К. Черри в 1957 г.

Второе направление исследований возникло в 60-х гг. Его основной предмет – анализ социально организованных условий для циркулирования информации между членами конкретной группы или в межличностных взаимодействиях, включая диадетские. Основные исследования в этой области были выполнены И. Гофманом (1963, 1969, 1975).

В своих исследованиях И. Гофман разработал и использовал для анализа общения **модель коммуникационного обмена**, состоящую из 4 элементов:

- коммуникационные условия, или условия общения, устанавливаемые индивидами в конкретных ситуациях социального взаимодействия (прямое, непосредственное, не прямое, опосредованное, симметричное-асимметричное передавание сообщений);

- коммуникационное поведение, или стратегия общения, которые используют участники общения во взаимоотношениях друг с другом;

- коммуникационные ограничения, включающие экономические, технические, интеллектуальные и эмоциональные факторы, ограничивающие выбор участниками тона или иных показателей;
- основы, или критерии интерпретации, определяющие и направляющие способы восприятия и оценки людьми своего поведения по отношению друг к другу.

5.3. Вербальная и невербальная коммуникация

Общение – это, прежде всего, коммуникация, обмен информацией, значимой для участников общения. Передача любой информации возможна посредством различных знаковых систем. Обычно различают **вербальную** (в качестве знаковой системы используется речь) и **невербальную** коммуникации (различные неречевые знаковые системы).

В свою очередь, невербальная коммуникация также имеет несколько форм:

- **кинесику** (оптико-кинетическая система, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику);
- **паралингвистику** (система вокализации, паузы, покашливания);
- **проксемику** (нормы организации пространства и времени в общении);
- **визуальное общение** (система «контакта» глазами).

Иногда отдельно рассматривается система **совокупности запахов**, которыми могут обмениваться партнеры по общению.

Согласно данным А. Пиза, передача информации происходит за счет вербальных средств (только слов) на 7 %, звуковых (включая тон голоса, интонацию) – на 38, невербальных средств – на 55 %.

Между вербальными и невербальными средствами существует разделение функций: по вербальному каналу передается собственно информация, а по невербальному – отношение к партнеру по общению. Невербальное поведение человека непосредственно связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения. Люди быстро учатся управлять своим вербальным поведением в соответствии с изменяющимися обстоятельствами, однако язык тела менее поддается сознательному контролю и управлению.

Невербальное общение – это коммуникация между индивидами без использования слов, т. е. без речевых и языковых средств, представленных в прямой или косвенной форме. Инструментом общения становится тело человека, обладающее исключительно широким диапазоном средств и способов передачи информации или обмена ею. С другой стороны, как сознание, так и бессознательные и подсознательные компоненты психики человека наделяют его способностями воспринимать и интерпретиро-

вать информацию, переданную в невербальной форме. Это осложняет понимание данного явления и даже ставит вопрос об оправданности использования понятия «общение», т. к. при языковом и речевом общении этот процесс осознается обеими сторонами. Поэтому допустимо при упоминании о невербальной коммуникации использовать понятие **«невербальное поведение»**, понимая его как поведение индивида, несущее в себе определенную информацию, независимо от того, осознается это ним или нет.

5.4. Происхождение невербальных способов общения

Установлено, что невербальные способы общения имеют два источника происхождения: **биологическую эволюцию и культуру**.

Для животных невербальные способы общения являются основными инстинктивными условиями выживания и единственным инструментом социальной коммуникации. В животном мире позы, движения, звуки передают информацию об опасности, близости добычи, наступлении брачного периода. Эти же средства выражают их отношение друг к другу в конкретных ситуациях. Человек сохранил многое из своего животного прошлого. Это проявляется в сходстве внешних признаков эмоциональных реакций животного и человека (проявления настороженности, страха, паники, радости). Об эволюционном происхождении многих компонентов невербального общения и поведения свидетельствует также то, что одни и те же эмоциональные реакции и состояния в разных культурах выражаются одинаковыми способами и средствами.

Вместе с тем хорошо известно, что символическое значение движений, поз, жестов и даже взгляда в разных культурах имеет различное, иногда прямо противоположное значение. Кивок головой у русских означает «да», а у болгар – «нет». Европейец и американец, сообщая о постигшем их горе или несчастье, принимают скорбное выражение лица и ожидают, что и собеседник сделает то же самое, а вьетнамец в аналогичной ситуации будет улыбаться, потому что он не хочет навязывать свою скорбь собеседнику и избавляет его от притворного выражения эмоций. Арабам очень трудно общаться без постоянного прямого контакта взглядами, более интенсивного, чем у европейцев или американцев, а японца с детства воспитывают смотреть собеседнику не в глаза, а в область шеи. Такого рода наблюдения и специальные исследования говорят о культурном контексте многих форм невербальной коммуникации и поведения.

Остается вопрос о том, как люди приобретают навыки невербальной коммуникации. Многое объясняется, конечно, подражанием и наблюдением за поведением других. Но как, например, объяснить приобретение индивидом более или менее сложной системы жестов, которой он сопровождает свою речь? Загадка заключается в том, что и сам человек

в большинстве случаев не может сказать: почему он использует тот или иной жест в каком-то пункте беседы, какой смысл имеет этот жест, зачем он нужен и откуда взялся.

Уже отмечалось, что невербальное общение может быть осознанным и неосознанным. К этому надо добавить еще и такую особенность как **намеренность** и **ненамеренность**. Хотя в подавляющем большинстве люди без специальной подготовки не осознают или мало осознают свое невербальное поведение. Однако по оценкам специалистов невербальный коммуникационный канал по сравнению с вербальным несет большую информационную нагрузку: при помощи языка тела люди передают от 60 до 70 % всей информации в процессе общения. Именно поэтому невербальное общение является важным компонентом процесса взаимодействия. Это означает, что в одном случае информация может передаваться одним субъектом общения (отправителем) с осознанной целью довести ее до сведения другого субъекта (получателя). Примерами могут быть жест, указывающий кому-то направление; взгляд, выражающий внимание к собеседнику; угрожающая поза, свидетельствующая об определенных намерениях человека. А в другом случае отправитель не имел намерения передавать какую-то информацию или даже пытался ее скрыть, например, признаки плохого настроения или болезненного состояния, принадлежность к определенной нации или социальной группе; а другие (получатели) тем не менее, такую информацию воспринимали.

В этой связи оказываются полезными понятия «**знак**» и «**сигнал**». Знак – это элемент поведения, внешности, движений индивида, несущий в себе информацию, воспринимаемую другим индивидом независимо от воли и намерений первого. Но знак становится сигналом, когда отправитель использует его осознанно с целью передать какую-то определенную информацию получателю.

Нетрудно представить себе, что эти информационно-психологические различия между знаком и сигналом являются причиной множества случаев нарушения взаимопонимания между людьми. Не осознаваемый отправителем знак, например, случайный взгляд, может быть воспринят кем-то как сигнал (как признак интереса или опасности) и вызвать какие-то действия; намеренно передаваемый сигнал может быть не понят получателем и воспринят просто как знак. Здесь возможны несколько вариантов, т. к. сочетания осознанности-неосознанности и намеренности-ненамеренности имеют целый ряд комбинаций в отношениях между отправителем и получателем невербальной информации, поскольку каждый из них может занимать ту или иную позицию.

Кроме того, даже когда обе стороны ведут себя вполне осознанно, интерпретация полученной информации не всегда совпадает с тем, что предназначалось для передачи.

5.5. Функции невербальных способов общения

Невербальные средства общения помогают людям ориентироваться в различных ситуациях и регулировать свое поведение, глубже понимать друг друга и, соответственно, строить свои отношения, быстрее воспринимать социальные нормы и корректировать свои действия. Таково общее назначение невербального общения, которое может быть выражено более конкретно в ряде его информационных функций. Невербальное общение позволяет передать следующую информацию:

- 1) признак расовой (национальной), социальной и социально-демографической принадлежности человека;
- 2) физическое и психологическое состояние человека;
- 3) эмоциональное отношение человека к чему-то, кому-то или к какой-то ситуации;
- 4) возможные варианты поведения и способы действий человека в тех или иных ситуациях;
- 5) степень воздействия на человека тех или иных событий, мероприятий, обстоятельств;
- 6) психологический климат в группе и общую атмосферу в обществе;
- 7) личностные и индивидуальные свойства субъектов общения, такие как отношение к людям, самооценка, энергичность, склонность к доминантности, общительность, темперамент, скромность, невротичность.

Наиболее значимы **кинесические средства невербальной коммуникации** – зрительно-воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении. К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в мимике, позе, взгляде, походке.

Следующие по степени значимости виды невербального общения связаны с голосом, который создает образ человека, способствуют распознаванию его состояний, выявлению психической индивидуальности. Его характеристики относятся к **просодическим** и **экстралингвистическим** явлениям.

Просодика – это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, сила удара. Экстралингвистическая система – это включение в речь пауз, психофизиологических проявлений: плач, кашель, смех, вздох.

К **такесическим средствам общения** относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя. Они являются биологически необходимой формой стимуляции, а не просто подробностью человеческого общения.

Общение всегда пространственно организовано. Одним из первых пространственную структуру общения стал изучать Э. Холл, который ввел термин «проксемика» – близость. К **проксемическим характери-**

стикам относятся ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними.

Э. Холл описал нормы расстояния между собеседниками – дистанции, характерные для североамериканской культуры:

- интимное расстояние (от 0 до 45 см) – общение самых близких людей;
- персональное (от 45 до 120 см) – общение со знакомыми людьми;
- социальное (от 120 до 400 см) – предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении;
- публичное (от 400 до 750 см) – при выступлении перед различными аудиториями.

Нарушение оптимальной дистанции воспринимается негативно и осложняет ситуацию общения.

Тема 6. Интерактивная сторона общения

6.1. Взаимодействие в структуре общения

6.2. Основные модели интеракционизма

6.3. Трансактная модель взаимодействия Э. Берна

6.1. Взаимодействие в структуре общения

Сущность **интеракции** состоит в том, что в процессе совместной деятельности и общения между людьми возникает контакт, обусловленный индивидуальными особенностями субъектов, социальной ситуацией, доминирующими стратегиями поведения, целями участников взаимодействия и возможными противоречиями. Понятие интеракции дало название направлению социальной психологии – **интеракционизму**, для которого характерно изучение жизнедеятельности личности в контексте социального взаимодействия.

По теории интеракционизма развитие личности осуществляется при общении индивида с членами определенной группы в ходе совместной деятельности. Действия каждого индивида ориентированы на другого человека и зависят от него.

Психологическая совместимость – фактор успешного общения субъектов, заключающийся в сочетании людей, которое осуществляет их максимально возможную взаимозаменяемость и взаимодополняемость.

А. Б. Добрович выделил качества человека, которые наиболее ярко проявляются при взаимодействии с другими людьми и влияют на психологические характеристики общения: **интроверсия – экстраверсия, мобильность – ригидность, доминантность – недоминантность**.

К. Г. Юнг первый описал экстраверсию и интроверсию как основные жизненные установки человека. Экстравертированному типу личности свойственны направленность на окружающих, гибкость поведения,

общительность. Интровертированному присуще стремление к уединению, интерес к собственному внутреннему миру.

Мобильность и ригидность – качества, определяющиеся типологическими свойствами высшей нервной деятельности и темпераментом. Мобильные люди динамичны и выразительны, ригидные предпочитают устоячивость и стабильность во всем.

При взаимодействии доминантного и недоминантного собеседников возникает проблема психологического подавления одного человека другим.

Процесс взаимодействия людей состоит из функциональных единиц взаимодействия – **актов**, или **действий**. Акт как единицу поведения человека первым стал изучать Дж. Мид. Каждое действие можно рассматривать как единицу общения. Действие состоит из 4 фаз: побуждения, уточнения ситуации, непосредственного действия и завершения.

Любое взаимодействие включает в себя большое количество действий, складывающихся в систему поведения. Согласно этому выделено два показателя:

- а) внимание человека к интересам других людей;
- б) внимание к собственным интересам.

По соотношению направленности на себя и на партнера можно судить о **стратегии взаимодействия человека** – совокупность доминирующих особенностей поведения в отношениях с другими людьми, которые проявляются в различных или иной ситуациях. Выделяют следующие стратегии взаимодействия: **соперничество, компромисс, сотрудничество, приспособление и избегание** (Р. Блейк, К. Томас).

6.2. Основные модели интеракционизма

В отличие от информационного подхода, рассматривающего общение как трансакции (коммуникационные акты) по передаче информации (отдельные коммуникационные акты), в интеракционизме **общение** рассматривается как ситуация совместного присутствия, которая взаимно устанавливается и поддерживается людьми при помощи различных форм поведения и внешних атрибутов (внешности, предметов, обстановки). Управление такой ситуацией и ее поддержание происходит относительно независимо от намерений участвующих индивидов. Однако пока участники воспринимают присутствие и поведение друг друга в ситуации, они не могут избежать постоянной координации поведения по отношению друг к другу.

Интеракциональный подход признает, что взаимодействие включает обмен сообщениями. Большой интерес представляет организация поведения. В рамках рассматриваемого подхода был разработан ряд теоретических моделей, которые объясняют главный вопрос: *какими спосо-*

ми/путями структурируются и управляются ситуации социального присутствия при помощи средств поведения.

Условно можно выделить следующие модели:

1. Лингвистическая модель предложена в начале 60-х гг. XX в. (Р. Бедвистел, 1970) для невербального общения. Основное положение модели – все взаимодействия образуются и комбинируются из одного и того же ограниченного набора, состоящего из 50–60 элементарных движений и поз тела человека. Существует предположение, что поведенческие акты, сформированные из элементарных единиц, организуются по аналогии с последовательностью звуков в словах, предложениях и фразах.

2. Модель социального навыка (М. Аргайл, А. Кендон, 1967). Межличностные транзакции, подобно другим видам социальных умений и навыков (вождение автомобиля, танцы, игра в карты), иерархично организуются и формируются посредством серии простых, целенаправленных, но часто пробных и допускающих двоякое толкование шагов, т. е. высказывается идея **обучения общению** в самом общении.

3. Равновесная модель (М. Аргайл, Дж. Дин, 1965) опирается на то, что взаимодействующие индивиды всегда стремятся поддержать определенный баланс различных форм своего поведения в связи с присутствием и активностью других лиц. Любое изменение в использовании поведения типа **X** обычно компенсируется соответствующими изменениями в использовании поведения типа **У** и наоборот (диалог-монолог, вопрос-ответ).

4. Программная модель социального взаимодействия (А. Шефлен, 1968) утверждает, что общая структура межличностной встречи или ситуации взаимодействия (синхронная и диахронная) порождается благодаря действию трех видов программ:

- первый вид координирует движения;
- второй – контролирует изменение видов активности индивидов в ситуации, когда возникают помехи или неопределенности;
- третий вид программа модифицирует сами процедуры изменений, т. е. управляет комплексной задачей метаобщения.

Программы усваиваются индивидами по мере обучения функционированию в качестве полноценных членов конкретной группы, сообщества и культуры; также они позволяют организовывать разнородный поведенческий материал в осмысленные и подходящие взаимообмены. Именно содержательный контекст конкретной ситуации, конкретная задача и конкретная социальная организация «запускают» действие конкретной программы.

5. Системная модель (А. Кендон, 1977) рассматривает взаимодействие как конфигурацию систем поведения, каждая из которых управляет отдельным аспектом межличностной транзакции. До настоящего времени идентифицированы и проанализированы две системы:

– первая – система поведения, управляющая обменом речевых высказываний;

– вторая – система поведения, управляющая использованием пространства и территории взаимодействия.

6. Реляционный подход (Р. Бедвиссел, 1968; Г. Бэйтсон, 1973). Основное положение состоит в том, что социальный контекст и человеческая среда не образуют условия и обстоятельства, в которых преобразуется информация и происходит межличностное взаимодействие, а являются самым общением как таковым и понимаются как системы взаимоотношений. Другими словами, термин «общение», «коммуникация» – это обозначение общей системы взаимоотношений, которые люди развивают друг с другом, с общиной и средой обитания, в которой они живут. Любое изменение какой-либо части этой системы, вызывающее изменение других частей, называется «информацией».

Согласно этому подходу, нельзя сказать, что люди, животные, другие организмы вступают в общение (информационный подход) или участвуют в нем (интеракционный подход), поскольку они уже являются неотъемлемой частью глобальной экосистемы взаимоотношений. Они включаются в эту систему с момента рождения и не покидают ее до момента смерти.

Наиболее интересные и важные исследования, проведенные на основе реляционного подхода, были осуществлены в области психопатологии. В частности, была предложена реляционная объяснительная модель общения больного шизофренией.

6.3. Трансактная модель взаимодействия Э. Берна

Создателем трансактного анализа является американский психиатр Э. Берна. Согласно его концепции, человек запрограммирован «ранними решениями» в отношении жизненной позиции. Он проживает свою жизнь по «сценарию», написанному при активном участии его близких, прежде всего родителей, принимает решения в настоящем, основанные на стереотипах, которые когда-то были необходимы для его психологического выживания, но теперь чаще всего бесполезны.

Трансактный анализ включает:

- 1) структурный анализ – анализ структуры личности;
- 2) анализ трансакций – вербальных и невербальных взаимодействий между людьми;
- 3) анализ психологических игр – скрытых трансакций, приводящих к желаемому исходу (выигрышу);
- 4) анализ сценария (скрипт-анализ) – индивидуального жизненного сценария, которому человек невольно следует.

Структура личности характеризуется наличием трех состояний «Я»: **Родитель, Ребенок, Взрослый**. При взаимодействиях (транзакциях) люди могут включаться различные Я-состояния.

Различают **дополнительные, перекрестные и скрытые транзакции**. Дополнительными называются транзакции, соответствующие ожиданиям контактирующих людей и отвечающие здоровым человеческим отношениям. Такие взаимодействия не конфликтогенны и могут продолжаться неограниченное время. Стимул и ответная реакция при таком взаимодействии изображаются параллельными линиями. Примером транзакции «Взрослый–Взрослый» может служить беспристрастный разговор с целью получить информацию: «Вы не слышали, какая погода ожидается завтра?» – «Обещают дождь». Типичный разговор между двумя Родителями, обремененными предрассудками, звучит примерно так: «Нынешняя молодежь думает только о развлечениях». – «Еще бы! Ведь они живут на всем готовом!» Взаимодействие «Родитель–Ребенок» может быть проиллюстрировано следующим диалогом между супругами: «Что-то мне нездоровится сегодня. Кажется, у меня температура». – «Тогда ложись в постель, я приготовлю тебе чай с лимоном и дам аспирин».

Конфликтогенной способностью обладают перекрестные транзакции. В этих случаях на стимул дается неожиданная реакция, активизируется неподходящее состояние «Я». Классическим является пример Берна «Запонки». Муж не может найти запонки и спрашивает у жены: «Ты не знаешь, где мои запонки?». Это вопрос Взрослого, ждущего информации, и параллельный дополнительный ответ был бы таким: «Посмотри в верхнем ящике гардероба». Однако если у жены был тяжелый день, то она может сказать: «Куда положил, там и возьми». Стимул исходит от Взрослого, но жена вернула ответ от Родителя. Стимул и реакция пересеклись. Коммуникация прекращается: муж и жена больше не могут говорить о запонках, сначала они должны выяснить, почему он никогда не кладет вещи на свои места. Если бы ответ жены исходил от Ребенка («Вечно я у тебя во всем виновата!»), образовался бы тот же тупик. Такие перекрестные транзакции начинаются взаимными упреками, колкими репликами и заканчиваются хлопаньем дверью и громким выкриком: «Это все из-за тебя!» (название одной из психологических игр, описанных Берном).

Скрытые транзакции отличаются тем, что включают более двух состояний «Я», т. е. сообщение в них маскируется под социально приемлемым стимулом, но ответная реакция ожидается со стороны эффекта скрытого сообщения, что и составляет суть психологических игр. Когда продавец машин, улыбаясь, говорит своему клиенту: «Это наша самая великолепная спортивная модель, но она, наверное, слишком дорога для вас», – то его слова могут быть восприняты как Взрослым, так и Ребенком клиента.

Когда их слышит Взрослый, ответ может быть таким: «Да, вы правы, учитывая то, сколько я получаю». В то же время Ребенок может ответить: «Я беру ее – это как раз то, что я хочу». Наиболее тонкие обманные ходы строятся с учетом человеческой потребности в признании.

Психологическая игра представляет собой серию следующих друг за другом дополнительных скрытых транзакций с четко определенным и предсказуемым исходом. Она набор транзакций со скрытой мотивацией, серия ходов, содержащих ловушку, подвох. В качестве выигрыша выступает какое-либо определенное эмоциональное состояние, к которому игрок бессознательно стремится. Это далеко не всегда позитивное чувство, удовольствие или радость, чаще это неприятные ощущения, которые для игрока являются «любимыми» и которые он «коллекционирует». Например, в игре «Ударь меня» один из участников пытается вызвать у своего партнера неуважительную к себе реакцию. В книге Берна «Игры, в которые играют люди» (1964) описываются десятки игр. Их исполняют из Родительского состояния «Я», когда повторяют игру родителей; из Взрослого Я-состояния, когда они сознательно рассчитаны; из Детского Я-состояния, когда они основаны на ранних переживаниях, решениях и психологических позициях, которые ребенок занял в отношении себя и других в детстве.

Сценарий – жизненный план, напоминающий спектакль, который личность вынуждена играть. Он зависит от позиций, принятых в детстве, и записывается в детское Я-состояние через транзакции, происходящие между родителями и ребенком. Игры, в которые играют люди, являются частью сценария. Осознав свои позиции и игры, личность может понять свой жизненный сценарий. Анализ его является основной целью транзактного анализа. По Э. Берну, почти вся человеческая деятельность запрограммирована жизненным сценарием, начинающимся в раннем детстве.

Первоначально сценарий пишется невербально, затем дети получают от родителей вербальные сценарные сообщения, которые могут относиться к общему жизненному плану («ты станешь знаменитым», «ты неудачник, ты никогда ничего не достигнешь»), а могут касаться различных сторон жизни человека: ребенку предписывается профессиональный сценарий («ты настоящий артист»), сценарий относительно своего пола и женитьбы-замужества («ты такой хилый, ты никогда не станешь настоящим мужчиной», «не рассчитывай со своими данными выйти замуж»), относительно образования, религии, спорта, увлечений и т. п. При этом родительские сценарные сообщения могут быть **конструктивными, деструктивными** (в крайних случаях – ведущими к самоубийству) и **непродуктивными**. По Э. Берну, в каждом ребенке скрывается «принц» или «принцесса», но уже в самом начале жизни некоторые дети получают от значимых для них людей сообщения, содержащие в той или иной

форме пренебрежение, что и вынуждает детей действовать ниже своих реальных способностей. Они становятся «лягушками», вместо того чтобы быть «принцами», которыми рождены («принц» и «лягушка» – аналогии, взятые Берном из сказки о «Царевне-лягушке»).

Тема 7. Перцептивная сторона общения

7.1. Общение как восприятие людьми друг друга (социальная перцепция)

7.2. Механизмы социальной перцепции

7.3. Факторы, влияющие на социальное восприятие

7.4. Механизмы межличностного познания, искажающие адекватность формирующегося образа воспринимаемого

7.1. Общение как восприятие людьми друг друга (социальная перцепция)

Понятие социальной перцепции во многом определяется понятием образа, поскольку сущность социальной перцепции состоит в образном восприятии человеком себя, других людей и социальных явлений окружающего мира.

Перцепция – это процесс и результат восприятия человеком явлений окружающего мира и самого себя. **Социальная перцепция** – восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов: других людей, самих себя, групп, социальных общностей.

При изучении перцептивной стороны общения используется специальный концептуально-терминологический аппарат, включающий ряд понятий и определений и позволяющий анализировать разные аспекты социальной перцепции в процессе общения.

Во-первых, общение невозможно без определенного уровня понимания (а точнее – взаимопонимания) общающихся субъектов. **«Понимание** – это определенная форма воспроизведения объекта в сознании, возникающая у субъекта в процессе взаимодействия с познаваемой реальностью» – В. В. Знаков, 1994.

В случае общения объектом познаваемой реальности является другой человек, партнер по общению. При этом понимание можно рассматривать с двух сторон: как отражение в сознании взаимодействующих субъектов целей, мотивов, эмоций, установок друг друга; и как принятие этих целей, позволяющих устанавливать взаимоотношения. Поэтому в общении целесообразно говорить не о социальной перцепции вообще, а о межличностной перцепции или восприятии, а некоторые исследователи больше говорят не о восприятии, а о познании другого. **Межличностное восприятие** – процесс восприятия внешних признаков человека, соотнесение их с его личностными характеристиками, интерпретация и

прогнозирование на этой основе его поведения и поступков. Эта проблема продуктивно изучается А. А. Бодалевым (1965, 1983).

Социальное восприятие включает межличностное, межгрупповое и самовосприятие. Социальный перцептивный процесс имеет две стороны: *объективную* и *субъективную*. Процессы социального восприятия существенно отличаются от восприятия не социальных объектов тем, что социальные объект не являются пассивными и безразличными по отношению к субъекту восприятия. В определенном смысле восприятие – это интерпретация. Но интерпретация другого человека или группы всегда зависит от предшествующего социального опыта воспринимающего, от поведения объекта восприятия в данный момент, от системы ценностных ориентаций и от многих других факторов.

7.2. Механизмы социальной перцепции

Основными *механизмами* взаимопонимания в процессе общения являются *идентификация, эмпатия, рефлексия, межличностная аттракция и каузальная атрибуция*.

Термин «идентификация» имеет в социальной психологии несколько значений. В проблематике общения **идентификация** – это мысленный процесс уподобления себя партнеру по общению с целью познать и понять его мысли и представления. Под **эмпатией** также понимается мысленный процесс уподобления себя другому человеку, но с целью «понять» переживания и чувства познаваемого человека. Слово «понимание» здесь используется в метафорическом смысле – эмпатия есть аффективное «понимание». Как видно из определений, идентификация и эмпатия очень близки по содержанию, и часто в психологической литературе термин «эмпатия» имеет расширенное толкование: в него включаются процессы понимания, как чувств, так и мыслей партнера по общению. При этом, говоря о процессе эмпатии, нужно иметь в виду и положительное отношение к личности партнера. Это означает наличие:

- а) принятия личности этого человека в целостности;
- б) собственной эмоциональной нейтральности, отсутствия оценочных суждений о нем (В. А. Соснин, 1996).

Рефлексия – это осмысление индивидом того, как он воспринимается и понимается партнером по общению. В ходе взаимного отражения участников общения рефлексия является своеобразной обратной связью, которая способствует формированию поведения субъектов общения, и коррекции их понимания особенностей внутреннего мира друг друга.

Еще одним механизмом понимания является *межличностная аттракция* – это процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, результатом чего является формирование

межличностных отношений. В настоящее время формируется расширенная трактовка этого процесса: эмоционально-оценочные представления друг о друге, о своих взаимоотношениях (положительных, отрицательных), как социальная установка с преобладанием эмоционально-оценочного компонента.

Механизм каузальной атрибуции связан с приписыванием человеку причин поведения. У каждого возникают свои предположения о том, почему воспринимаемый индивид ведет себя определенным образом. Это может происходить с учетом экстернальности и интернальности личности. Если наблюдатель экстернал, то причины поведения партнера по общению будут сконцентрированы во внешних обстоятельствах, если он интернал – интерпретация поведения будет связана с внутренними личностными причинами.

7.3. Факторы, влияющие на социальное восприятие

Особенности воспринимающего зависят от его объективных и субъективных характеристик. Они влияют на глубину, всесторонность, объективность и скорость познания другого человека. К ним относятся: пол, возраст, национальность, темперамент, социальный интеллект, психические состояния, состояние здоровья, установки, опыт общения, профессиональные и личностные особенности.

Пол. Существенно влияют на процесс познания половые различия. Женщины по сравнению с мужчинами точнее идентифицируют эмоциональные состояния и межличностные отношения, достоинства и недостатки личности, более предрасположены к проникновению во внутренний мир собеседника. У них выше показатели социально-психологической наблюдательности, хотя мужчины точнее определяют уровень интеллекта собеседника.

Возраст. На точность восприятия и понимания влияет возраст. Подростки и юноши в первую очередь обращают внимание на физические данные и экспрессивные характеристики. По мере освоения психологических понятий и жизненного опыта они начинают разносторонне воспринимать и оценивать людей. Воспринимающий точнее определяет возраст лиц, который приближается к нему по годам, и чаще ошибается в случае большой разницы лет. С возрастом легче дифференцируются отрицательные эмоциональные состояния (А. А. Бодалев, 1995). Зрелые люди могут понять как подростков, так и престарелых. Дети и подростки часто не в состоянии понять взрослых и адекватно их оценить.

Национальность. Человек воспринимает окружающий его мир через призму своего национального образа жизни, т. е. через сформировавшиеся у него этнические обычаи, традиции, привычки и пр. В этом

просматривается «внутренняя структура личности», связанная с этнической субкультурой. «Характер восприятия в межнациональном общении, как самих людей, так и тех отношений, которые складываются между ними, как представителями разных наций, более нюансирован, чем в однопациональной среде» (Р. С. Хабибуллин, 1974). Если воспринимающий имеет опыт общения с представителями разных этносов, то влияние национальности на формирование представления о воспринимаемом будет сказываться меньше.

Темперамент. Экспериментально было установлено, что чем выше экстравертированность воспринимающего, тем он точнее опознает экспрессивные характеристики и меньше принимает во внимание ситуацию, в которой находится. Интроверты же проявляют недоверие к экспрессивным характеристикам, они более точны в оценках воспринимающих и оперируют представлениями о наиболее вероятных состояниях объекта. По мнению ряда исследователей, экстраверты – смотрят, интроверты – думают. Необщительные и эмоционально неустойчивые люди лучше распознают отрицательные эмоциональные состояния (А. А. Бодалев, 1995). Экстравертов интересует внешняя сторона поведения, физические компоненты облика личности и другие моменты, в которых содержится информация, сходная с данными, присущими им самим. Часто в других людях они пытаются найти, прежде всего, самих себя, пренебрегая иногда информацией о личностных особенностях объекта, если расценивают его как неинтересного для себя человека.

Социальный интеллект. Более точно определяют различные психические состояния и межличностные отношения те люди, которые развиты и имеют более высокий уровень социального интеллекта. Под ним понимают способность личности, основанную на специфике познавательных процессов, эмоционального и социального опыта, понимать себя, других людей и прогнозировать их поведение (Е. С. Емельянов, 1985).

Социальный интеллект имеет общую структурную базу с когнитивным развитием и эмоциональными основами нравственности. Его можно определить как «дальновидность в межличностных отношениях» (Э. Торндайк) и «практически-психологический ум» (Л. И. Уманский).

Психическое состояние. Усталость или энергичность, сосредоточенность или рассеянность, – эти и другие психические состояния бессознательно сказываются на формировании образа воспринимаемого.

Состояние здоровья. Как свидетельствуют результаты исследований по психиатрии и медицинской психологии, состояние здоровья воспринимающего сказывается на процессе познания других людей. Так, невротики по сравнению с шизофрениками точнее оценивают психические состояния и межличностные отношения людей.

Установки. Известен эксперимент А. А. Бодалева: в разных группах испытуемых перед предъявлением им фотографии одного и того же лица давались разные установки. При установке «преступник» испытуемые характеризовали человека на фотографии как «зверюгу» с «бандитским подбородком», «опустившегося», а при установке «герой» они описывали «молодого человека с волевым и мужественным лицом» (А. А. Бодалев, 1995).

Из зарубежных экспериментов известны полярные характеристики одного и того же лица, представленного в первом случае как предпринимателя, а во втором – как финансового инспектора. Установка воспринимать других людей с определенной для данного человека позиции может быть устойчивой и колеблется в пределах от негативно-жесткой (эффект ожесточения) до мягкой и доброжелательной (эффект снисходительности). В силу этого в описание воспринимаемого привносятся эмоционально положительные или отрицательные характеристики.

Опыт общения аккумулирует контакты субъекта с представителями разных социальных групп. Чем больше и разнообразнее были контакты с людьми у субъекта, тем точнее он воспринимает окружающих.

Профессиональная деятельность. Разные виды трудовой деятельности предполагают разный объем общения с людьми. Общественные профессии (педагоги, юристы, переводчики) активно формируют социально-психологическую компетентность. Связь между профессией, опытом общения и межличностной перцепцией раскрыта во многих экспериментах (А. А. Бодалев, 1970).

Личностные особенности. Понимание себя и адекватная самооценка влияют на процесс познания других людей. Экспериментально установлено, что лица, уверенные и объективно относящиеся к себе, в большинстве случаев оценивают других людей как доброжелательных, расположенных к ним. Неуверенные же в себе люди часто воспринимают окружающих лиц как тяготеющих к холодности и не расположенных к ним (А. А. Бодалев, 1995). Самокритичность позволяет более адекватно воспринимать окружающих людей. Авторитарные испытуемые по сравнению с демократически расположенными высказывают более жесткие суждения о воспринимаемых лицах. Люди, которые по психической организации являются более сложными и сенситивными, глубже и обстоятельнее описывают и оценивают воспринимаемых лиц.

В зависимости от видов ощущений, с помощью которых люди получают основную информацию (при восприятии человека человеком), нейролингвистическое программирование классифицирует людей на визуалов, аудиалов и кинестетиков.

Визуалы предпочитают зрительно фиксировать информацию о воспринимаемом человеке. **Аудиалы** обращают внимание на содержание

речевых высказываний собеседника. *Кинестетики* через состояние своего тела и различные движения партнера стремятся изучить его и эмоционально прочувствовать объект.

При оценке и интерпретации психологических характеристик воспринимаемого субъекта важно учитывать многозначность происхождения сигналов, информирующих о физическом и социальном облике познаваемого человека. При этом нужно иметь в виду, что он может сознательно организовывать свою самоподачу (самопрезентацию), чтобы произвести на субъекта познания нужное впечатление.

7.4. Механизмы межличностного познания, искажающие адекватность формирующегося образа воспринимаемого

В литературе по психологии механизмы, влияющие на адекватность формирования представления о воспринимаемом человеке, называются по-разному: эффекты восприятия (Г. М. Андреева, 1999), процессы познания, механизмы, искажающие формирующийся образ воспринимаемого. Особенностью их функционирования является то, что они в разной степени ограничивают возможность объективного познания людей. Некоторые из них экспериментально выверены, большинство же требуют дальнейшей проверки. К данным механизмам относятся: функционирование имплицитной структуры личности, влияние первого впечатления, проекция, стереотипизация, упрощение, идеализация и этноцентризм.

Механизм функционирования имплицитной (внутренней) структуры личности. Имплицитная теория личности предполагает наличие у каждого человека сложившейся структуры, характеризующейся наиболее значимыми для него психологическими особенностями. Она начинает формироваться с детских лет и заканчивается к 16–18 годам. В ней аккумулируется жизненный опыт познания людей (И. С. Кон, 1987, 1989; А. А. Бодалев, 1995). Позже появляющиеся элементы описания человека (личностные дескрипторы) «подстраиваются» в уже сформировавшиеся представления о людях. Имплицитная структура представлений о людях бессознательно влияет на процесс познания людей. В ней находит свое отражение жизненная позиция воспринимающего, его социальные установки и другие моменты, которые предопределяют восприятие и познание.

Влияние первого впечатления о воспринимаемом (механизм первичности или новизны). Его суть сводится к тому, что первое впечатление влияет на последующее формирование образа о познаваемом. При первичном контакте у познающего человека по отношению к воспринимаемому проявляется ориентировочный рефлекс: «Кто такой или такая? Что характерно для него или нее? Чего можно ожидать от этого челове-

ка?» Первое впечатление создается на основе характеристик физического облика (пол, возраст, фигура, экспрессия), который по сравнению с социальным обликом является относительно более стабильным. Как свидетельствуют результаты зарубежных и отечественных экспериментов, при первом впечатлении фиксируются не только стабильные, но и существенные характеристики объекта, что и обуславливает устойчивость первого впечатления. Глубина ориентировочного рефлекса по отношению к собеседнику постепенно увеличивается в период до 9 недель общения. По мнению А. А. Бодалева, более правильное понимание человека складывается у общающихся людей при не очень длительном и, главное, не очень тесном знакомстве.

Механизм проекции – перенос психических особенностей субъекта восприятия. Осуществляется приписывание как положительных, так и отрицательных черт, свойств, которых в действительности у объекта нет. Это подтверждают результаты многочисленных исследований. Испытуемые, у которых были ярко выражены желчность, упрямство и подозрительность, фиксировали названные особенности у оцениваемого человека значительно чаще, чем те, кто не обладал ими, при описании людей с независимыми чертами характера они использовали лексику, близкую к названным особенностям. У людей, отличающихся малой самокритичностью и слабым проникновением в собственную личность, механизм проекции выражен более сильно (А. А. Бодалев, 1995).

Механизм стереотипизации (категоризации) предполагает отнесение воспринимаемого человека к одному из известных субъекту типов людей. В процессе социализации человек учится классифицировать познаваемых людей, относя их к разным категориям на основе сходства и различия. У воспринимающего в прошлом формируются обобщенные представления о познаваемых им людях (возрастные, этнические, профессиональные и прочие стереотипы).

Механизм стереотипизации играет двойную роль. С одной стороны, он облегчает познание воспринимаемых людей, заимствуя психологические особенности различных общностей и приписывая их оцениваемому человеку, а с другой, приводит к формированию неадекватного образа познаваемого, наделяя его типологическими особенностями в ущерб индивидуальным.

Механизм упрощения. Его суть – неосознаваемое стремление иметь четкие, непротиворечивые, упорядоченные представления о воспринимаемых лицах. Это приводит к «сглаживанию» реально существующих противоречивых психологических характеристик личности. Тенденция к преувеличению однородности позволяет уменьшить фиксацию проявлений полярных черт, качеств и других особенностей, что искажает объективность формирования образа объекта познания.

Механизм идеализации называют и «галозэффектом», и «эффектом ореола». Его смысл заключается в наделянии познаваемого объекта исключительно положительными качествами. При этом механизм проявляется не только в завышении положительных черт, качеств, но и в преуменьшении негативных психологических особенностей. Идеализация тесно связана с установкой, которая является пусковым моментом для ее запуска. Механизм же проявляется при первоначальной ограниченной информации о воспринимаемом (Г. М. Андреева, 1999).

Интересен эксперимент американского психолога А. Миллера, связанный с механизмом идеализации. Он основывается на том, что если человеку внешне нравится физический облик другого человека, то при его восприятии ему приписываются позитивные психологические особенности. Суть эксперимента заключалась в следующем. С помощью экспертов А. Миллер выбрал три группы фотографий, включающих красивых, обыкновенных и некрасивых людей. После этого он предъявил их мужчинам и женщинам в возрасте от 18 до 24 лет и высказал просьбу описать внутренний мир каждого изображенного на фотографии человека. «Испытуемые оценили красивых как более уверенных, счастливых, искренних, уравновешенных, энергичных, любезных, утонченных и духовно богатых по сравнению с теми, кого эксперты оценили как некрасивых или обычных. Испытуемые мужчины оценили красивых женщин как более заботливых и внимательных» (В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша, 2000).

Механизм этноцентризма. Этническая принадлежность приводит в действие так называемый фильтрующий механизм личности, через который пропускается вся информация о воспринимаемом объекте. Суть данного механизма – пропуск информации через фильтр, связанный с этническим образом жизни. В случае принадлежности объекта и субъекта к одной и той же национальности происходит завышение положительных особенностей воспринимаемого, а в случае принадлежности к другому этносу – занижение или объективная оценка.

Механизм снисхождения заключается в положительной оценке объекта восприятия. Его отличие от механизма идеализации заключается в том, что рассматриваемый эффект уменьшает (смягчает) отрицательные качества воспринимаемых людей, но не наделяет их положительными характеристиками. По мнению В. Н. Куницыной, у женщин данный механизм более выражен (В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша, 2000).

Раздел III. Группа как объект социально-психологического исследования

Тема 8. Малая группа как объект социально-психологического исследования

8.1. Понятие и основные характеристики социальных групп

8.2. Понятие и виды малых групп

8.3. Группа и ее структурная организация

8.4. Развитие малой группы

8.5. Групповая сплоченность

8.1. Понятие и основные характеристики социальных групп

Любая совокупность людей, рассматриваемая с точки зрения их общности. Социальной группой называется вся жизнедеятельность индивида в обществе осуществляется через разнообразные социальные группы, значительно различающиеся между собой.

Наиболее широко понимание социальной группы связано с понятием общности и совокупности. Наличие любой цели делает людей способными к согласованным действиям, хотя она существует только в определенном аспекте их поведения.

Индивиды принадлежат группе не всей своей личностью, а только теми характеристиками, которые связаны с социальными ролями, выполняемыми в данной группе. Ни один человек не может функционировать полноценно только в одной социальной группе. Ни одна группа не может обеспечить условия для полной самореализации личности в различных направлениях.

Социальная группа – форма объединения людей в процессе деятельности и общения. Цели, общие нормы, санкции, групповые ритуалы, отношения, совместная деятельность – эти феномены выступают в качестве особых компонентов группы, определяющих меру ее устойчивости.

Менее устойчивые объединения не являются основными в жизни человека, хотя он и может находиться в них продолжительное время. Семья, школьный класс, друзья, профессиональный коллектив – наиболее значимые для личности социальные группы. Они в силу своей устойчивости оказывают влияние на характер социального развития и социальную адаптацию субъекта.

Основные признаки социальной группы:

1) наличие интегральных психологических характеристик (общественное мнение, психологический климат, групповые нормы);

2) существование основных параметров группы: композиции, структуры и групповых процессов. Композиция – совокупность характе-

ристик членов группы. Структура – функции, которые выполняют отдельные члены группы и межличностные отношения в группе. К групповым процессам относятся динамические показатели группы как социального процесса отношений;

3) способность индивида к согласованным действиям. Этот признак является ключевым, поскольку именно он обеспечивает необходимую общность, единство действий, направленных на достижение целей;

4) действие группового давления, побуждающего человека вести себя определенным образом и в соответствии с ожиданиями окружающих. Результатом этого выступает конформность как качество человека в нормативном или ненормативном варианте.

Типология социальных групп. По общественному статусу социальные группы делятся на *формальные* и *неформальные*, по непосредственной взаимосвязи – на *реальные* и *номинальные*, по значимости – на *референтные* и *группы членства*. По количеству человек – *малые* и *большие группы*. По уровню развития выделяют группы *неорганизованные* (слабо организованные), с *низким уровнем сплоченности* (ассоциации, диффузные группы) и *группы высокого уровня развития* (коллектив).

Важным показателем уровня развития группы выступает *ценностно-ориентационное единство* (ЦОЕ), определяемое степенью совпадения позиций и оценок ее членов по отношению к общей деятельности (А. В. Петровский).

Группы рассматриваются с точки зрения отношения к социуму: позитивного – *просоциальные*, негативного – *асоциальные*.

8.2. Понятие и виды малых групп

Малая группа немногочисленна по составу, ее участники объединены общей социальной деятельностью и находятся в непосредственном личном общении, что является основой для возникновения эмоциональных отношений, групповых норм.

Малая группа – это небольшое по размеру объединение людей, связанных непосредственным взаимодействием.

Они выступают объектами изучения не только социальной психологии, но и социологии, и общей психологии. Основное различие в выделении предмета научного исследования состоит в том, что социология изучает малые группы с точки зрения их объективных признаков, обезличенных и депсихологизированных. В общей психологии рассматривается влияние группы на поведение индивида и особенности его психических состояний. Социальная психология изучает явления, которые возникают в процессе общения и взаимодействия между людьми в малых группах и характеризуют не отдельных индивидов, а взаимосвязи между ними, между индивидами и группой, саму группу как целое.

Выделение малых групп как специфических человеческих общностей (в отличие от больших групп и от выделяемых в последнее время средних по величине общностей) предполагает решение вопроса об их количественных границах.

Количественные признаки малой группы: нижние и верхние границы определяются качественными признаками, основными из которых являются: контактность и целостность.

Контактность – возможность каждого члена группы регулярно общаться друг с другом, воспринимать и оценивать друг друга, обмениваться информацией, взаимными оценками и воздействиями.

Целостность – социальная и психологическая общность индивидов, входящих в группу, позволяющая воспринимать их как единое целое.

За нижнюю границу принимают три человека, поскольку в группе из двух человек – диаде – социально-психологические феномены протекают особым образом. Верхняя граница определяется ее качественными признаками и обычно не превышает 20–30 человек.

Оптимальный размер группы зависит от характера выполняемой деятельности и находится в пределах 5–12 человек; в меньших возникает феномен социального пресыщения. Группы большего размера легче распадаются на микрогруппы, в которых индивиды связаны более тесными контактами. В этой связи выделяют **первичные** группы, т. е. наименьшие по размеру и не делимые общности, и **вторичные**, формально представляющие собой единые общности, но включающие в себя несколько первичных групп. Такое деление предложил Ч. Кули, который выделил конкретный признак, позволяющий определить характер первичных групп – непосредственность контактов.

Малые группы являются основным объектом лабораторных экспериментов в социальной психологии. Поэтому необходимо различать **искусственные** (лабораторные), специально создаваемые для решения научных задач, и **естественные** группы, существующие независимо от воли исследователя.

Среди естественных малых групп наиболее важно выделение **формальных** и **неформальных** групп, которое предложил Э. Мэйо. **Формальные группы** – группы, членство и взаимоотношения в которых определяются формальными предписаниями и договоренностями.

Прежде всего, ими являются первичные коллективы подразделений социальных организаций и институтов. Организационные и институциональные группы представляют собой элементы социальной структуры общества и создаются для удовлетворения общественных потребностей. Основной психологический механизм объединения индивидов – совместная деятельность.

Примеры неформальных групп: дружеские и приятельские компании, два влюбленных человека, объединения людей, связанных общими интересами, увлечениями. Формальные и неформальные группы различаются по механизмам образования и по характеру межличностных взаимоотношений. Однако это деление групп достаточно условное. Неформальные группы могут возникать и функционировать в рамках формальных организаций, также на определенном этапе они могут приобретать признаки формальных групп.

По времени существования выделяются **временные** (объединение индивидов ограничено во времени – соседи по купе в поезде) и **стабильные**, относительное постоянство существования которых определяется предназначением и долговременными целями функционирования (семья, трудовые, учебные группы). В зависимости от степени произвольности решения индивидом вопроса о вхождении в ту или иную группу, участия в ее жизнедеятельности и уходе из нее группы делятся на **открытые** и **закрытые**.

В субъективном плане группы (и формальные, и неформальные) образуются в процессе реализации индивидами потребностей в общении. Общение и возникающие на его основе психологические взаимоотношения в неформальных группах являются ведущим направлением активности, поэтому центральным феноменом психологии малых групп является **психологическая общность**. Ее основные критерии: сходство, общность индивидов – единство мотивов, целей, ценностных ориентаций и социальных установок. Осознание членами группы сходства, общности индивидов и отличий своей группы от других выступает основой **идентификации** индивидов с группой (осознания своей принадлежности к данной группе, своего единства с нею – чувство «мы»).

Одним из проявлений позитивной групповой идентификации является **внутригрупповая приверженность** – тенденция к более позитивному эмоциональному отношению индивидов к своей группе и ее членов. Психологическая общность проявляется также в наличии определенных характеристик, присущих группе в целом (совместимость, работанность, сплоченность, социально-психологический климат). Это не означает, что только группы, характеризующиеся выраженными признаками психологической общности, могут являться объектами социально-психологического исследования (ими может быть и случайное или временное объединение людей, и собрание индивидов, характеризующееся высокой степенью разобщенности и дезинтеграции). Прежде всего тут идет речь, о специфике подхода социальной психологии к изучению малых групп, о специфике ее предмета.

Референтность – значимость групповых ценностей, норм, оценок для индивида. Основными функциями референтной группы являются: *сравнительная* и *нормативная* (предоставление индивиду возможности соотносить свои мнения и поведение с принятыми в группе и оценивать их с точки зрения соответствия групповым нормам и ценностям).

Практический интерес представляют группы социально-психологического тренинга и психокоррекционные группы – временные группы, специально создаваемые для формирования навыков эффективного общения, взаимопонимания и решения психологических проблем под руководством практического психолога-тренера (К. Рудестам, 1997).

Системный подход в исследовании психологии малых групп и коллективов предполагает анализ многообразия связей и отношений в них. Они должны рассматриваться одновременно и как субъекты совместной деятельности, и как субъекты общения и межличностных отношений (А. Л. Журавлев, П. Н. Шихирев, Е. В. Шорохова, 1988).

8.3. Группа и ее структурная организация

Основными параметрами, необходимыми для качественной характеристики малой группы в социально-психологическом исследовании, являются *композиция* и *структура*.

Композиция группы – это совокупность индивидуальных особенностей членов группы, значимых для ее характеристики как целого.

Выбор критериев, характеризующих композицию, определяется конкретными задачами исследования. Наиболее часто выделяются и указываются соотношения членов группы по таким особенностям как пол, возраст, образование, национальная принадлежность, социальное положение. Все перечисленные признаки важны с точки зрения социально-психологических особенностей: группы, различающиеся по возрасту входящих в них индивидов (детские, юношеские и взрослые), имеют существенные признаки по всем психологическим характеристикам.

Структура группы – это совокупность связей, складывающихся в ней между индивидами.

При исследовании малых групп наиболее часто выделяют структуру связей и отношений, порождаемых *совместной деятельностью* (функциональных, экономических, управленческих), и структуру связей, порождаемых *общением* и *психологическими отношениями* (структуру эмоциональных отношений, ролевую и неформально-статусную структуру).

Функциональная структура в группе – это распределение между ее членами функций, необходимых для достижения совместной цели (в том числе функций руководства и исполнения), которое является отличительным признаком организованных групп в отличие от стихийно сло-

жившихся групп, взаимодействие в которых между людьми носит стихийный, неупорядоченный характер.

При исследовании формальных групп и организаций принято выделять формальную и неформальную структуру группы.

Формальная (официальная) структура группы – это совокупность связей и отношений между индивидами, определяемая формальными предписаниями (должностными инструкциями, официальной структурой организации, статусом индивидов).

Неформальная (неофициальная) структура – это реально в организации структура связей, коммуникаций и влияний.

В социально-психологических исследованиях малых групп наиболее часто выделяют и анализируют социометрическую, коммуникативную и ролевую структуры группы, а также структуру власти и влияния.

Социометрическая структура малой группы – это совокупность связей между ее членами, которые характеризуются взаимными предпочтениями и отвержениями по результатам социометрического теста.

Социометрический тест разработал Д. Морено (1958). В основе структуры лежат эмоциональные отношения, симпатии и антипатии, феномены межличностной привлекательности и популярности. Ее основной характеристикой является *социометрический статус* членов группы, т. е. положение, которое они занимают в системе межличностных выборов и отвержений; характеристики взаимных эмоциональных предпочтений и отвержений членов группы; наличие микрогрупп, члены которых связаны отношениями взаимных выборов, и характер отношений между ними.

Существенная особенность группы – число взаимных выборов и отвержений по отношению к числу максимально возможных (социометрическая сплоченность группы). Графическое отображение этого называется групповой *социограммой*.

Коммуникативная структура группы – это совокупность связей между ее членами, которые характеризуются процессами приема и передачи информации, циркулирующей в группе.

Основные характеристики коммуникативной структуры группы:

- положение, которое занимают члены группы в системе коммуникаций (доступ к получению и передаче информации);
- частота и устойчивость коммуникативных связей в группе;
- тип коммуникативных связей между членами группы (централизованные или децентрализованные коммуникативные сети).

В экспериментах А. Бейвелеса и Г. Ливитта было показано, что *централизованные коммуникативные сети* типа «крест» (все коммуникации осуществляются через одного испытуемого, занимающего цен-

тральную позицию) способствуют более быстрому решению задач, а **децентрализованные** типа «круг» – более высокой удовлетворенности членов группы (Д. Картрайт и А. Зандер, 1968).

К. Фашо и С. Московичи (1958) обнаружили, что для решения простых задач, имеющих одно верное решение, более предпочтительны централизованные сети, а для решения сложных задач – децентрализованные. Наиболее успешными оказались группы, коммуникативные структуры которых соответствовали характеру решаемых задач.

Ролевая структура группы – это совокупность связей и отношений, которые характеризуются распределением между индивидами групповых ролей, типичных способов поведения, предписываемых, ожидаемых и реализуемых участниками группового процесса.

При анализе группового решения задач выделяются роли «генератора идей», «эксперта», «критика», «организатора», «мотиватора». При анализе деятельности психокоррекционных групп выделяются роли «объединителя», «козла отпущения», «сектанта», «невинной жертвы». В наиболее общем виде при анализе процесса взаимодействия в группе выделяются роли, связанные с решением задач, и роли, связанные с оказанием поддержки другим членам группы.

Анализ ролевой структуры малой группы позволяет определить, какие именно ролевые функции и в какой степени реализуются участниками группового взаимодействия.

Структура социальной власти и влияния в малой группе – это совокупность связей между индивидами, характеризующая направленностью и интенсивностью их взаимного влияния.

В зависимости от способа осуществления влияния выделяют различные типы социальной власти: вознаграждения, принуждения, легитимной, экспертной и референтной власти (Д. Френч, Б. Равен). Ее основными характеристиками являются системы связей, лежащих в основе **руководства** группой как официально закрепленного социального влияния (если речь идет о формальной организованной группе) и неофициального (неформального) влияния, в основе которого лежит феномен **лидерства**.

8.4. Развитие малой группы

Психологические механизмы формирования малых групп могут существенно различаться в зависимости от того, о каком классе групп идет речь. Образование формальных групп, выступающих структурными элементами социальных организации и институтов, происходит вне прямой связи с потребностями и желаниями людей объединиться в рамках конкретной группы. В этом случае более правильно говорить о механизмах вхождения или включения индивидов в формирующуюся или уже существующую группу.

К числу таких механизмов относится *привлекательность* конкретной группы для индивида. Однако его вхождение в ту или иную формальную группу определяется интересами и потребностями, не связанными непосредственно с потребностью в общении и объединении именно с данными людьми. Этим и объясняется известный феномен расхождения между *группой членства* и *референтной* группой (значимым кругом общения), исследованный американским психологом Д. Хайменом (1912) и существование неформальных групп внутри формальных организаций.

Неформальные группы образуются преимущественно на основе потребностей индивидов в общении, участии, принадлежности. Поэтому в их возникновении большую роль играют психологические механизмы эмоциональной привлекательности, совместимости индивидов. К числу более универсальных механизмов, способствующих объединению людей в малые группы и формированию психологической общности, относятся механизмы взаимного влияния в процессе общения: *подражание, внушение, эмпатия, идентификация*.

Этапы развития малой группы. Образование группы является чрезвычайно важным этапом ее жизнедеятельности. Однако это лишь начало процесса непрерывного изменения состояний и свойств группы, получившего название развития группы.

В современной социальной психологии процесс развития малой группы понимается как закономерная смена этапов (стадий), различающихся по характеру доминирующих тенденций во внутригрупповых отношениях, *дифференциации* и *интеграции*. В отечественных исследованиях психологии трудовых коллективов выделяются стадии *первичного синтеза, дифференциации* и *вторичного синтеза* или *интегрирования*.

В концепции Л. И. Уманского (1980) поэтапное развитие группы характеризуется последовательной сменой стадий, различающихся степенью психологической интегрированности в деловой и эмоциональной сферах. Отличительными признаками (*параметрами*) развития группы выступают: *направленность* (содержание групповых целей, мотивов и ценностей), *организованность, подготовленность к выполнению совместной деятельности, интеллектуальная, эмоциональная и волевая коммуникативность, стрессоустойчивость*. Целостными характеристиками группы выступают также *сплоченность, микроклимат, референтность, лидерство, интрагрупповая и интергрупповая активность*.

Развитие группы происходит в континууме, высшую точку которого занимает *коллектив* – реальная контактная группа, отличающаяся интегративным единством направленности, организованности, подготовленности и психологической коммуникативности, а крайнюю низшую точку этого развития представляет *группа-конгломерат*, только что сформированная или собравшаяся группа людей, у которых отсутствуют все эти параметры.

В предложенном континууме автор выделяет следующие основные этапы развития группы как коллектива:

1. **Номинальная группа** характеризуется внешним, формальным объединением индивидов вокруг поставленных социальных задач.

2. **Группа-ассоциация** отличается начальной межличностной интеграцией в сфере эмоциональных отношений.

3. **Группа-кооперация** характеризуется преобладанием интегративных тенденций в сфере деловых отношений.

4. **Группа-автономия** обладает высоким внутренним единством как в сфере деловых, так и в сфере эмоциональных отношений.

Изоляция группы и концентрация активности ее членов на узкогрупповых целях приводит к формированию **группы-корпорации**.

Отличительной особенностью **коллектива** является его интеграция с другими группами на основе направленности на более широкие социально значимые цели.

Динамика **коллективообразования** представляет собой сложный процесс, включающий как этапы быстрого продвижения по уровням, так и периоды длительного пребывания на одном и том же уровне и даже его снижения. В этом случае группы могут характеризоваться внутренней антипатией, эгоизмом в межличностных отношениях («интраэгоизм» по Л. И. Уманскому), конфликтностью, агрессивностью как формами проявления дезинтеграции.

В психологической теории коллектива, разработанной А. В. Петровским (1979), развитие группы характеризуется по двум основным критериям: **степень опосредованности межличностных отношений содержанием совместной деятельности и ее общественной значимостью**.

По первому критерию уровень развития группы можно определить в континууме от диффузной группы (случайного собрания людей, не связанных совместной деятельностью) до высокоорганизованных групп, межличностные отношения в которых максимально подчинены целям совместной деятельности и опосредствованы ею.

По второму критерию можно выделить группы с положительной и отрицательной социальной направленностью. Развитие группы характеризуется динамикой изменения ее свойств по обоим параметрам, что предусматривает возможность регрессивного изменения отношений (социальной направленности с позитивной на негативную или узкогрупповую) и дает возможность четкой типологизации многочисленных, реально существующих, групп по предложенным параметрам.

В западной социальной психологии существует большое количество моделей развития группы. Для большинства из них характерно выделение трех основных этапов: **ориентировка в ситуации, конфликт и достижение согласия (равновесия)**.

К **психологическим механизмам** развития малой группы относятся:

1. **Разрешение внутригрупповых противоречий:** между растущими потенциальными возможностями и реально выполняемой деятельностью, между *растущим стремлением* индивидов к самореализации и усиливающейся тенденцией интеграции с группой, между поведением лидера группы и ожиданиями его последователей.

2. **«Психологический обмен»** – предоставление группой более высокого психологического статуса индивидам в ответ за более высокий их вклад в ее жизнедеятельность.

3. **«Идиосинкразический кредит»** – предоставление группой высокостатусным ее членам возможности отклоняться от групповых норм, вносить изменения в жизнедеятельность группы при условии, что они будут способствовать более полному достижению ее целей.

8.5. Групповая сплоченность

Рассматривая закономерности развития малой группы как определенное сочетание процессов групповой дифференциации и интеграции, в качестве одного из основных параметров развития малой группы большинство психологов выделяют *групповую сплоченность, или единство группы*.

Понятие «сплоченность» используется для обозначения таких социально-психологических характеристик, как степень психологической общности, единства членов группы, теснота и устойчивость межличностных взаимоотношений, степень эмоциональной привлекательности группы для ее членов. Первые эмпирические исследования начались в западной социальной психологии в школе групповой динамики.

Л. Фестингер (1950) определял *групповую сплоченность* как результат влияния всех сил, действующих на членов группы с тем, чтобы удерживать их в ней. В качестве таких сил рассматривались эмоциональная привлекательность группы для ее членов, полезность группы для индивида и связанная с этим удовлетворенность индивидов своим членством в данной группе (Д. Картрайт, А. Зандер, 1968).

Уровень сплоченности малой группы определяется частотой и устойчивостью непосредственных межличностных (эмоциональных) контактов в ней. Поэтому изучение групповой сплоченности и влияние на нее, исходя из развиваемых Л. Фестингером представлений, должно осуществляться через изучение коммуникативных взаимодействий между членами группы и влияние на коммуникации в группе.

В качестве основных подходов к оценке групповой сплоченности в эмпирических исследованиях малых групп использовалась *эмоциональная оценка группы со стороны ее членов с точки зрения ее привлекательности и удовлетворенности членством в группе*. Несколько иной

подход сложился в рамках социометрического направления. Здесь уровень групповой сплоченности *связывается с уровнем взаимной эмоциональной привлекательности членов группы и определяется относительным числом (долей) взаимных положительных выборов или позитивных эмоциональных оценок индивидов в группе*. Основным методом развития групповой сплоченности, в соответствии с взглядами Д. Морено, является приведение в соответствие «макроструктуры» отношений, т. е. пространственно-временных, коммуникативных и функциональных связей в группе, с «микроструктурой», определяемой результатами социометрического исследования.

Другой теоретический подход был предложен Т. Ньюккомом, который связал определение групповой сплоченности с понятием **«групповое согласие»** (1965). Последнее он определял как *сходство, совпадение взглядов (мнений, представлений и оценок) членов группы по отношению к значимым для них явлениям, событиям, людям*. Основным механизмом формирования групповой сплоченности в соответствии с этим подходом является достижение согласия членов группы, сближение их социальных установок, которое происходит в процессе непосредственного взаимодействия между индивидами.

Близким к данному подходу представляется понимание сплоченности как *ценностно-ориентационного единства группы*, предложенное А. В. Петровским и В. В. Шпалинским (1978), под которым подразумевается *сходство, совпадение отношений членов группы к основным ценностям, связанным с совместной деятельностью*. А. И. Донцов (1981) в качестве основного показателя сплоченности рассматривает совпадение ценностей, касающихся предмета совместной деятельности, ее целей и мотивов. Результаты исследования показали, что интеграция группы по этому параметру осуществляется в процессе совместной трудовой деятельности.

Тема 9. Основные теоретические подходы к исследованию межгрупповых отношений

9.1. Становление исследований межгрупповых отношений

9.2. Межгрупповая враждебность

9.3. Теория межгрупповых отношений Г. Тэджфела

9.4. Когнитивные процессы межгрупповой дифференциации

9.1. Становление исследований межгрупповых отношений

Одним из первых ученых, обративших внимание на психологические закономерности отношений между группами, был У. Самнер, который описал в работе «Народные обычаи» феномен *этноцентризма*

(1960). Этноцентризм проявляется в чувстве превосходства своей этнической и культурной группы и одновременной неприязни, враждебности по отношению к другим.

В концепции У. Самнера (1906) преувеличение позитивных характеристик, приписываемых собственной этнической группе, и чувство превосходства неотделимо от проявлений негативного отношения и враждебности по отношению к представителям других этносов. При этом собственная этническая группа, ее культура, традиции, ценности, психологические особенности выступают в качестве эталона, центра восприятия и оценки других этнических групп.

У. Самнер рассматривал этноцентризм как универсальный механизм взаимодействия между этническими группами, в соответствии с которым проявление негативизма и враждебности по отношению к другим этносам является необходимым условием поддержания внутригруппового единства в рамках собственного этноса.

Внешнегрупповая враждебность и агрессивность в качестве способа разрешения внутриличностных конфликтов и фрустраций используется в качестве объяснительной схемы в ряде исследований:

- авторитарной, или этноцентрической личности (Т. Адорно, 1950);
- генерализации агрессии, возникающей в результате фрустрирующего воздействия на личность (Л. Берковитц, 1972);
- роли этнических стереотипов в регуляции отношений между представителями различных этносов и рас (Г. Олпорт, 1954; Т. Петтигрю, 1959; Л. Берковитц, 1962).

Так, Т. Адорно показал, что враждебное отношение к представителям других этнических групп связано с определенным набором психологических качеств, характерных для так называемой **авторитарной, или этноцентрической личности**: установка на неукоснительное почитание внутригрупповых авторитетов; чрезмерная озабоченность вопросами статуса и власти; стереотипность суждений и оценок; нетерпимость к неопределенности; склонность подчиняться людям, наделенным властью, и нетерпимость к тем, кто находится на более низком статусном уровне.

И. Берковитц продемонстрировал в своих исследованиях феномен **генерализации агрессии**: просмотр испытуемыми фильмов со сценами жестокости приводит к усилению проявления агрессивности в отношении представителей других групп, сходных с теми, кто выступал в роли источника фрустрации или был жертвой демонстрируемых актов жестокости. Эти исследования получили широкую известность и оказали значительное влияние на общественную жизнь стран Западной Европы и США.

9.2. Межгрупповая враждебность

С принципиально иных теоретических позиций подходит к проблеме межгрупповых конфликтов М. Шериф. Истоки межгрупповой враж-

дебности он видит в объективном конфликте целей и интересов различных групп, неизбежно возникающем в ситуации конкурентного взаимодействия представителей этих групп (М. Шериф, К. Шериф, 1953; М. Шериф, 1961, 1966).

Эксперименты М. Шерифа проводились в середине 50-х гг. в американском местечке Роберс Кеиве, в летнем лагере для подростков на протяжении нескольких лет. Основной целью исследований было изучение *влияния характера межгруппового взаимодействия (кооперативного или конкурентного) на характер взаимоотношений, складывающихся между группами и внутри групп*. С этой целью администрация лагеря специально организовывала взаимодействие между группами подростков таким образом, чтобы оно носило выраженный характер соревнования, в котором только одна из соревнующихся групп могла одержать победу. По результатам наблюдений и опросов исследователи зафиксировали проявление межгрупповой враждебности в отношениях между группами (агрессивность по отношению к представителям других групп, негативные стереотипы в восприятии других групп) и одновременное усиление внутrigрупповой сплоченности.

Формирование групп на разных этапах эксперимента осуществлялось по-разному. В одном случае в начале эксперимента подростки занимались общей деятельностью по уборке территории лагеря и исследователи не вмешивались в стихийный процесс установления знакомства и формирования взаимоотношений между ними. Однако затем их разделили на две группы таким образом, чтобы разрушить дружеские связи, сложившиеся во время знакомства. При этом было зафиксировано отсутствие проявлений враждебности в отношениях между представителями разных групп до начала конкурентного взаимодействия между ними.

В другом случае подростки, приехавшие в лагерь, были заранее поделены на две группы, и в этом случае некоторые проявления межгрупповой враждебности или различия в установках по отношению к «своим» и «чужим» отмечались в самом начале совместного проживания в лагере, в отсутствие конкурентного взаимодействия между группами. В этот эксперимент исследователи ввели еще одну переменную: первоначально разделенные и конкурирующие группы были поставлены в проблемную ситуацию, преодоление которой требовало объединения усилий обеих групп (поломка водопровода, неисправность грузовика, подвозившего продовольствие). На этом этапе исследования авторы зафиксировали снижение межгрупповой враждебности, хотя устранить ее полностью так и не удалось.

На основании результатов этих экспериментов М. Шериф сделал вывод о том, что **основной причиной возникновения межгрупповых**

конфликтов является характер взаимодействия – кооперативного или конкурентного – между группами.

Полевые эксперименты М. Шерифа положили начало экспериментальному направлению в исследовании психологии межгрупповых отношений. Была впервые сделана попытка их научного изучения в естественных условиях межгруппового взаимодействия и в динамике их развития в зависимости от этих условий.

Наконец, в исследованиях М. Шерифа была теоретически обоснована и экспериментально доказана возможность снижения межгрупповой враждебности за счет изменения ситуации межгруппового взаимодействия (постановка общих целей, привлекательных для каждой из групп и требующих сотрудничества для их достижения).

Однако концепция М. Шерифа не может объяснить многочисленные факты, зафиксированные в экспериментальных исследованиях (в том числе самого М. Шерифа), не укладывающиеся в рамки этой теории. Речь идет о проявлениях внешнегрупповой враждебности и предубежденности в оценках своей и чужой групп, возникающих в отсутствие объективного конфликта интересов и предшествующего опыта межгруппового взаимодействия.

9.3. Теория межгрупповых отношений Г. Тэджфела

Экспериментальные исследования и теоретическое осмысление экспериментов по минимальной межгрупповой дискриминации послужили основой создания оригинальной теории межгрупповых отношений Г. Тэджфела и Дж. Тернера (1979).

Г. Тэджфел и его сотрудники провели серию лабораторных экспериментов, получивших название *«эксперименты с матрицами Тэджфела»*, или *«эксперименты по минимальной межгрупповой дискриминации»*. В них испытуемые (студенты) случайным образом делились на две группы, при этом отнесение их к той или иной группе проводилось на основании частных, незначимых критериев (предпочтение одного из двух художников-абстракционистов). Исследователи специально исключали из эксперимента все факторы, которые могли бы рассматриваться в качестве объективных причин дискриминации: взаимодействие между испытуемыми, конфликт интересов, предшествующая враждебность.

На втором этапе эксперимента испытуемые индивидуально распределяли плату за участие в нем между двумя другими участниками, о которых им было известно, к какой из двух групп те относятся. Определение суммы для других участников, производилось с помощью специально разработанных таблиц, в которых фиксировались в различных вариантах абсолютные размеры сумм, причитающихся представителю «сво-

ей» и «другой» группы, и их соотношение. При этом испытуемые могли сделать выбор между различными вариантами стратегий распределения:

- 1) уравнилельное (справедливое);
- 2) максимальная сумма для обоих участников;
- 3) максимальная выгода для представителя своей группы (абсолютный ингрупповой фаворитизм);
- 4) максимальное различие в пользу представителя своей группы (относительный ингрупповой фаворитизм);
- 5) интегральный ингрупповой фаворитизм как сочетание двух предыдущих стратегий.

В результате этого было зафиксировано преобладание у испытуемых стратегии, связанной с установлением максимальных различий между суммами, выделяемыми для представителей своей и другой группы, в пользу первых. Причем эта стратегия выбиралась даже в тех случаях, когда абсолютный размер суммы для представителя своей группы был меньше максимально возможного. Значит, главной целью испытуемых было установление максимальных различий между группами в пользу своей.

Это явление, связанное с тенденцией оказывать предпочтение своей группе в противовес интересам другой, получило название **внутригрупповой фаворитизм** (от лат. *favor* – благосклонность). Тенденция к установлению различий в оценках своей и другой групп (в пользу первой) получила название **межгрупповой дискриминации** (в форме внешнегрупповой дискриминации). По мнению Г. Тэджфела, они и являются универсальными феноменами психологии межгрупповых отношений.

9.4. Когнитивные процессы межгрупповой дифференциации

Теория социальной идентичности Г. Тэджфела и Д. Тернера объясняет феномены внутригруппового фаворитизма и внешнегрупповой дискриминации как результат серии когнитивных процессов, связанных с установлением сходства и различий между представителями различных социальных групп:

1. **Социальная категоризация** – когнитивный процесс упорядочивания индивидом своего социального окружения путем распределения социальных объектов (окружающих людей и себя самого) по группам («категориям»), имеющим сходство по значимым для индивида критериям.

2. **Социальная идентификация** – процесс отнесения индивидом себя к тем или иным социальным категориям, субъективное переживание им своей групповой социальной принадлежности.

3. **Социальное сравнение** – процесс соотнесения качественных признаков различных социальных групп, результатом которого является установление различий между ними, т. е. межгрупповая дифференциация.

Внутригрупповой фаворитизм и внешнегрупповая дискриминация являются заключительным звеном в серии когнитивных процессов, их неизбежность диктуется потребностью личности в позитивной социальной идентичности, необходимой для поддержания позитивного образа «Я».

Исходя из такого понимания природы межгрупповой предубежденности и враждебности, по-новому ставится и вопрос о предотвращении или уменьшении межгруппового конфликта. Так, С. Уорчел (1979) считает, что для улучшения межгрупповых отношений важна не только смена конкурентного взаимодействия на кооперативное, но и устранение, уменьшение воспринимаемых различий между группами, максимизация сходства между представителями разных групп, позволяющего им воспринимать себя как членов одной группы.

Теория социальной (групповой) идентичности позволяет более конструктивно подойти к проблеме межгрупповой дифференциации и внутригрупповой интеграции в условиях социально-экономических изменений, связанных с появлением новых социальных групп и изменениями в социальной стратификации. Она предполагает возможность несоответствия реальной, объективной принадлежности индивида к той или иной социальной группе и субъективного осознания своего группового членства. При этом возможны ситуации кризиса социальной идентичности, когда индивид затрудняется определить свою групповую идентичность (принадлежность к конкретной социальной категории) и свое отношение к представителям своей и других групп.

Тема 10. Большие группы в социальной психологии

10.1. Понятие и виды больших социальных групп

10.2. Уровни развития больших социальных групп

10.3. Проблемы типологии современного общества

10.4. Психология толпы

10.5. Основные признаки большой диффузной группы

10.6. Психология слухов

10.7. Психология паники

10.1. Понятие и виды больших социальных групп

Большие социальные группы – общность людей, отличающихся от малых групп наличием слабых постоянных контактов между всеми их представителями, оказывающая существенное влияние на общественную жизнь.

В основу детальной классификации больших социальных групп принимаются разные признаки. По времени существования разделяются на: *длительно существующие* (класс, нация) и *коротко существующие* (митинг, аудитория, толпа).

По характеру организованности-неорганизованности: *стихийные* (толпа) и *организованные* (партии, ассоциации).

Можно говорить об *условных* и *реальных группах*. Признак контактности взаимодействия выступает тоже как существенный. Половозрастные группы, профессиональные группы являются не реальными, а условными. К реальным большим группам с короткими, но тесными контактами относятся митинги, собрания.

Большие группы могут быть *открытыми* и *закрытыми*. Членство в последних определяется внутренними установлениями групп.

Большие социальные группы можно разделить по наличию определенного количества общих признаков и механизмов связей с общностью. Г. Г. Дилигенский выделяет два типа социальных групп.

Первый тип – объединение людей, имеющих общий, объективно существующий и социально значимый, признак (демографический). В этом случае первый тип составят мужчины, женщины, поколение, молодежь, средний возраст, пожилые люди. Характеристика этих групп как социальных определяется их значимостью в жизни общества. Эти группы по своему составу гомогенны, однородны, но именно по признаку их выделения.

Второй тип групп характеризуется тем, что люди, их составляющие, сознательно стремятся к объединению (религиозные группы, партии, союзы, общественные движения). По своему социальному составу эти группы разнородны, гетерогенны. По социально-психологическим характеристикам они более однородны, чем группы первого типа. Если в первом случае приоритетное значение имеет объективная сторона общности, то во втором – субъективная. Речь идет о психологической общности. Субъективная общность не совпадает с общностью объективной.

10.2. Уровни развития больших социальных групп

По классификации Г. Г. Дилигенского существует три уровня развития больших социальных групп: *типологический, идентификации, интегрированности*.

Первый (нижний) уровень, или *типологический* характеризуется тем, что члены соответствующей группы объективно схожи между собой по каким-то признакам. Эти признаки могут иметь существенное значение в рефляции индивидуального поведения людей, но не могут быть основанием для создания психологической общности. Объединенные по этим признакам люди составляют сумму индивидов, не составляющих единства.

Пример такого уровня – предприниматели на первых этапах формирования этой социальной группы в нашей стране. Каждый из них зани-

мается своим делом, осуществляет специфический вид деятельности; связь с другими предпринимателями проходит по тем же механизмам взаимодействия, что и со всеми остальными людьми. Часто примером служит проведенный К. Марксом анализ парциального хозяйства, где отдельная семья была замкнутой единицей в сельскохозяйственном производстве.

Второй уровень характеризуется тем, что члены группы осознают свою принадлежность к данной группе, идентифицируют себя с ее членами. В примере с предпринимателями этот уровень означает, что предприниматели причисляют себя к новой социальной общности – **уровень идентификации**.

Третий уровень предполагает готовность группы к совместным действиям во имя групповых целей. Члены группы осознают общность своих интересов. Класс в себе как общность переходит на положение класса для себя. Предприниматели, например, осознавая общность своих интересов, отличных от интересов других социальных общностей, объединяются в ассоциации, союзы, корпорации, устанавливая взаимные связи с другими объединениями. На общих собраниях, съездах вырабатывают программу, стратегию и тактику своей деятельности. Предпринимательство сформировалось как социальная общность и социальное движение в России. Этот уровень развития Г. Г. Дилигенский называет уровнем солидарности (**уровень интегрированности**).

Уровень развития социально-психологической общности групп определяет реальную их роль в общественно-историческом процессе в целом, детерминирует развитие тех или иных социальных процессов, событий, явлений. Он представляет психологическую составляющую общественно-исторических явлений.

10.3. Проблемы типологии современного общества

Под типологией понимается разделение общества на социальные группы, которые отличаются между собой определенными социально значимыми признаками. Они позволяют характеризовать статус группы в обществе, их социальные ориентации и даже присущие им психологические особенности.

Новым направлением в решении проблемы типологии стал поиск социально-психологических критериев, которые позволили бы выявить различия в жизненных, нравственных и политических ориентациях групп, выделенных по названным критериям, и вскрыть психологические основания этих различий.

Наиболее ярким примером нового подхода стала «Программа ВЭЛС» (от английских слов *values and life styles* – ценности и стили жиз-

ни), осуществленная группой психологов Стэндфордского исследовательского института.

В процессе работы, проводившейся в течение 20 лет (1960–1980), объектами комплексного психологического обследования стали 200 тыс. американцев. На базе собранного материала была разработана принципиально новая типология всего населения США. В качестве основных критериев для выделения различных групп были избраны ведущие личностные ценности граждан и основанные на них мотивы и «стили жизни». С методологической точки зрения исследование носило эклектический характер, но также на него оказала влияние концепция иерархии.

Первая группа – *«Гонимые нуждой»* (11 % населения США на 1983 г.) состоит из подгрупп *«Выживающих»* и *«Существующих»*. Центральная ценность для представителей этой группы заключается в выживании и обеспечении своей материальной и физической безопасности. Вторая подгруппа отличается от первой лишь временными улучшениями своего положения.

Вторая группа – *«Внешне направленные»* (68 %), главный ориентир ее представителей в жизни – «что подумают о нас другие». Здесь выделены три подгруппы: *«Принадлежащие»*, для которых важнее всего быть принятыми, признанными, «принадлежать», например, к среднему классу; *«Подражатели»* – люди, строящие свою жизнь по каким-то избранным ими моделям; *«Стремящиеся к достижениям»*, ведущая ценность которых – добиться успеха в той или иной сфере деятельности.

Третья группа – *«Внутренне направленные»* (19 %) – отличается ориентацией на внутренние потребности и включает в себя три подгруппы: *«Я есть Я»*, для представителей которой важно отличаться чем-то от других (молодежные течения типа хиппи, панков); *«Экспериментирующие»*, т. е. стремящиеся к насыщенной внутренней жизни в форме увлечений (экзотические течения в философии, религии, искусстве); *«Социально озабоченные»* – заинтересованные в проблемах общества, руководствующиеся чувством долга и социальной ответственности.

Представители отдельной небольшой группы (2 % населения) получили название *«Интегрированные»*. Это люди, которые сумели гармонично интегрировать наиболее значимые элементы «внешне направленного» и «внутренне направленного» стилей жизни.

Между второй и третьей группой, а также внутри них происходит постоянное движение, отражающее стремление людей к психологической зрелости и изменения в их ценностных ориентациях.

По каждой из подгрупп авторы исследования подробно анализируют личностные характеристики их представителей, образ их жизни, потребности и особенности поведения, соотнося все это с некоторыми со-

циально-демографическими показателями. Только в первой группе прослеживается связь между социально-экономическим положением ее представителей и их ценностными ориентациями. В других группах эта связь носит более сложный и неоднозначный характер.

Социально-психологический подход к проблеме типологии общества открывает широкие перспективы, однако серьезное препятствие на пути его развития заключается в том, что он требует очень больших затрат труда и средств.

10.4. Психология толпы

Есть типичные жизненные ситуации, в которых легко образуются многочисленные скопления людей (толпы).

К этим ситуациям относятся:

- стихийные бедствия (землетрясения, крупные наводнения, пожары);
- общественный транспорт и транспортные узлы (вокзалы, метро и т. д.);
- массовые зрелища (спортивные матчи, эстрадные концерты и т. п.);
- политические акции (митинги, демонстрации, политические выборы, забастовки и другие акции протеста);
- места массовых празднований и отдыха (стадионы, площади и улицы городов, помещения и площадки для крупных дискотек и т. д.) и др.

Скопления людей, образующиеся в самых разных социальных ситуациях, имеют много сходных признаков.

Основные признаки толпы. Толпой обычно называют такое скопление людей, которое в той или иной степени соответствует следующим признакам:

- **многочисленность** – это большая группа людей, т. к. в малочисленных группах с трудом возникают или совсем не возникают типичные психологические феномены толпы;
- **высокая контактность** – каждый человек находится на близком расстоянии с другими, фактически входя в их персональные пространства;
- **эмоциональная возбужденность** – типичными психологическими состояниями данной группы являются динамичность, неуравновешенность, повышенное эмоциональное возбуждение, волнение людей;
- **неорганизованность (стихийность)** – эти группы чаще всего образуются стихийно, изначально имеют слабую организованность, а при ее наличии могут легко терять;
- **неустойчивость цели** – признака «цельности-бесцельности»: общая цель отсутствует или ее наличие слабо осознается большинством; они могут легко утрачиваться; первоначальные часто подменяются другими, нередко подставными; поэтому *бесцельность* толпы – отсутствие общей, всеми осознаваемой цели.

Следовательно, **толпа** – это многочисленное скопление людей, которые находятся в непосредственных контактах друг с другом в состоянии повышенного эмоционального возбуждения, характеризующееся изначальным стихийным образованием (потерей организации) и отсутствием общей для всех осознанной цели (ее утратой).

Виды толп выделяются на основании соответствия признакам.

По уровню (степени) своей активности толпы делятся на **пассивные, активные и агрессивные**.

Пассивные (спокойные) толпы отличаются отсутствием эмоционального возбуждения. В таком состоянии люди слабо связаны друг с другом, они не обмениваются информацией и не совершают совместных действий. Люди, включенные в пассивные толпы, либо спокойно стоят в ожидании чего-то (встречающие на вокзале заранее ожидают приходящий поезд или собравшиеся на митинг ожидают его начала), либо хаотично и относительно независимо друг от друга передвигаются (плотно скопившиеся люди рассматривают на какой-то площади исторические и культурные памятники, отдельные транспортные толпы в метро, рядом с вокзалами).

Активной толпой является всякая толпа, находящаяся в состоянии разной степени эмоционального возбуждения. Эмоциональная заряженность способствует появлению психологической готовности людей совместно действовать, у них формируются сходные социальные установки на определенные формы поведения, возрастает теснота связей между людьми, интенсивность обмена информацией.

При этом необходимо различать толпы в состоянии *установочной (внутренней)* активности, которые психологически готовы совместно действовать, но еще не действуют, и *реально действующие* толпы, т. е. активные и внутренне, и внешне.

В **агрессивной** толпе уровень эмоционального возбуждения, внутренней и внешней активности существенно возрастает.

Здесь принципиально появление нового состояния: накапливается психическое напряжение людей, основанное на возможных чувствах фрустрации, отчаяния, гнева и др. Чтобы толпа перешла из состояния просто активного в агрессивное, необходим всем понятный возбуждающий стимул (слух), вызывающий общее возмущение, негодование.

И все же главная особенность агрессивной толпы – это деструктивное (разрушительное) поведение по отношению к окружающим предметам и людям. Типичными агрессивными толпами нередко становятся группы спортивных (футбольных, хоккейных) болельщиков-фанатов, поведение которых приводит к большим разрушениям во дворцах спорта, на стадионах, улицах.

Толпы, объединенные чувством страха, вызванного опасностью для жизни или нормального функционирования людей, делятся на **спасающиеся** и **панические**.

У них много общих характеристик:

- сильное эмоциональное возбуждение, основанное на остром переживании страха;
- низкий уровень осознания своих действий;
- некритичное отношение по отношению к обстановке.

Такие толпы могут возникать в различных общественных местах (театрах, гостиницах) в случаях пожаров или другой опасности, на улицах и площадях крупных городов при условии неожиданно приближающейся природной угрозе (ураган, гроза). Однако между ними есть и различия.

Панические толпы обладают более высокой степенью угрозы для людей, полной утратой всякой организации; поведение людей походит на *механические, автоматически* совершаемые действия. Такие скопления характеризуются *суженным* сознанием, когда люди многое из окружающего не воспринимают и не могут адекватно себя вести.

Спасающиеся толпы поддаются некоторой организации. Люди сохраняют остаточную способность к произвольной регуляции своего поведения, что позволяет им быть более адекватными окружающей обстановке, а их поведение сохраняет элементы предсказуемости.

Особым и довольно редким видом толпы является **стязательская** (иногда ее называют *мародерская*) – это скопление чрезвычайно активно действующих и нацеленных на грабеж людей, захват различных материальных ценностей, ставших легкодоступными в результате каких-то стихийных бедствий: брошенные дома, полуразрушенные магазины и склады при землетрясениях, наводнениях, крупных пожарах, техногенных катастрофах.

Толпы также могут быть *демонстрирующими*, выражающими свое отношение к каким-либо социальным событиям, действиям властей или к условиям жизни.

Они могут принципиально различаться друг от друга по степени своей организованности и целенаправленности и в зависимости от этого приобретать или утрачивать признаки толпы (различные акции протеста населения против политики своих правительств или акции социальных групп, добивающихся определенных прав в обществе).

Жизненная практика показывает, что даже тщательно организованные акции под влиянием различных факторов или просто со временем легко могут терять организованность и целенаправленность или вызвать образование новых толп, затрудняющих организованное проведение этих акций. Поэтому для управления демонстрирующими группами людей целесообразно знать и учитывать психологию толпы.

Формально-структурные характеристики толпы. В открытых пространствах толпа формируется кольцеобразно, имея центр (ядро) и периферийные слои, поэтому в результате нарастания она приобретает *форму* неправильного круга. В ограниченных пространствах толпа также приобретает эти признаки, поэтому большие скопления людей на улице по форме похожи на вытянутый эллипс, а движущаяся по улице толпа схожа с усеченной пирамидой.

Величина толпы определяется количеством собравшихся людей. Оценка ее величины есть специальная и практически важная задача, которая решается подготовленными специалистами (она зависит от отношения к ней оценивающего, поэтому точнее всего величину оценивают те, кто нейтрально относится к оцениваемой толпе).

Плотность толпы определяется числом людей, приходящихся на 1 м^2 . Чаще ее оценивают сверху прямым взором, с помощью фотоаппаратуры или специальных приборов.

Всякая толпа, как уже говорилось, имеет определенный *уровень активности*, который оценивается по моторным показателям (наличие и скорость передвижения людей от центра толпы к периферии и наоборот) и информационным показателям (наличие и скорость передачи информации, идущей от центра толпы к периферии и наоборот). Всякая динамика толпы в центробежно-центростремительном направлении свидетельствует о ее активности.

Каждая толпа имеет *внутреннюю структуру (состав)* по самым разным характеристикам. Несколько проще выявляется структура толпы по половозрастным признакам, сложнее – по образовательному уровню, имущественному статусу или роду занятий людей, если нет непосредственно указывающих на это признаков.

Наиболее сложно выявлять структуру толпы по интересам, ценностным ориентациям людей, по их отношению к тем или иным социальным нормам. Однако именно последнее практически наиболее необходимо, т. к. позволяет заранее выявлять толпы с неоднозначными ценностями. Это является предпосылкой к агрессивному поведению внутри толпы и требует соответствующей профилактики: разведения антагонистически настроенных частей.

Психологические особенности поведения человека в толпе. С давних времен известно, что один и тот же человек в толпе и вне ее ведет себя по-разному. Его поведение в толпе характеризуется следующими признаками:

1. **Снижение самоконтроля (интернальности):** у человека усиливается зависимость от толпы, он неосознанно подчиняется внешнему влиянию большой группы людей, возрастает экстернальность его пове-

дения и снижается способность к произвольной регуляции собственного поведения.

2. **Деиндивидуализация поведения** людей в толпе: они постепенно утрачивают индивидуальность своего поведения, как бы уравниваясь, приходя к одному и тому же уровню психологических проявлений в поведении. Разные люди через поведение становятся похожими друг на друга.

3. **Неспособность удерживать внимание на одном и том же объекте.** Толпа в целом проявляет сниженные интеллектуальные качества по сравнению с составляющими ее индивидами, взятыми вне толпы. Среди особенностей интеллекта наиболее ярко проявляются возросшая не критичность мышления и легкая переключаемость внимания, которая определяется внешними условиями.

4. **Характерные особенности переработки информации.** Человек в толпе легко воспринимает разнообразную информацию, быстро перерабатывает ее и распространяет, при этом, совершенно непроизвольно искажая и трансформируя, порождая слухи.

5. **Повышенная внушаемость.** Индивид в толпе легко может поверить в необычную информацию, заведомо невыполнимые обещания (например, политиков на выборах), следовать невероятным и нередко даже абсурдным призывам, лозунгам.

6. **Повышенная физическая, психофизиологическая и психическая активация.** В толпе, особенно в активной, происходит мобилизация всех ресурсов индивида, поэтому в толпе человек может проявить такие физические и психологические качества, которые становятся ему недоступными вне толпы, например: поднять что-то тяжелое, сломать прочное, быстро бежать, высоко прыгнуть.

7. **Нетипичность, необычность поведения.** По сравнению с привычными, каждодневными условиями человек часто проявляет неожиданные даже для него самого формы поведения (часто он потом не может поверить в совершенные им действия). Поэтому его поведение характеризуется непредсказуемостью, что характерно и для толпы в целом.

10.5. Основные признаки большой диффузной группы

Под термином **диффузная** понимается рассеянная, распределенная группа, имеющая общие социально-психологические признаки:

- **размытые, нечетко очерченные границы** (неопределенная совокупность людей);

- **слабая взаимосвязь** и лишь эпизодическое взаимодействие; для них характерны, во-первых, *локальные связи* (между членами семьи, близкими родственниками, соседями, по месту жительства или сослуживцами по работе), а во-вторых, *опосредствованные связи* через интересующие информационные источники, отдельных представителей интересующего социального объекта или через причастность к его действиям;

▪ **высокая динамичность**, изменчивость, ее состав легко может меняться: люди могут выходить и входить в диффузную группу без затруднений, поэтому она относится к числу открытых и высокоподвижных групп;

▪ **низкая интегрированность**, слабая сплоченность; однако это может не относиться к ее отдельным локальным частям.

Большая диффузная группа – это многочисленная, но нечетко определенная по составу, высокودинамичная и низкоинтегрированная совокупность людей, лишь локально и опосредствованно связанных друг с другом.

Примерами большой диффузной группы являются:

- жители населенного пункта или его части;
- постоянные зрители конкретных теле- или радиопередач (зрители телефильма «Санта-Барбара» или телеигры «Поле чудес»);
- постоянные читатели периодических изданий (газет, журналов, еженедельников);
- спортивные болельщики конкретной команды;
- почитатели (любители) определенного театра, поклонники эстрадного певца, актера.

10.6. Психология слухов

Слухи относятся к числу наиболее распространенных массовых явлений в больших диффузных группах, хотя они имеют и более широкое распространение, обязательно возникая в толпах и других больших социальных группах, включая общество в целом. При этом социально-психологические закономерности их возникновения и распространения являются общими:

1. Слухи возникают в связи с *важными* для людей событиями или *значимыми* для них социальными объектами (предстоящая денежная реформа, надвигающаяся угроза для нормальной жизнедеятельности людей). Информация о незначимом или значимом только для узкого круга людей широко не распространяется.

2. Слухи формируются в условиях неопределенности, когда информация либо совсем отсутствует, либо явно недостаточна, либо является противоречивой и тем самым порождает **неопределенность** (несогласованная информация о дозах радиоактивного загрязнения территорий в результате чернойбыльской катастрофы, вызвавшая массовые слухи в конце апреля – мае 1986 г.).

3. Важным условием, способствующим зарождению и распространению слухов, является политическая и экономическая **нестабильность** в общности, в которую входит интересующая диффузная группа. Это может быть город, регион или общество в целом. Нестабильность, осо-

бенно резко меняющиеся условия, порождают массовую тревогу, состояние общего дискомфорта, неуверенности в своем будущем или будущем своих детей.

4. Благоприятным фактором порождения слухов становится *желание людей* стать свидетелями чего-то *необычного* в жизни, какой-то сенсации или чуда. В привычно текущей жизни, узнав информацию о новом явлении, человек страстно стремится передать ее другим людям – это очень благоприятная почва для зарождения слухов.

Слухи – это форма искаженной (трансформированной) информации о значимом объекте, циркулирующей в больших диффузных группах в условиях неопределенности и социально-психологической нестабильности.

Слухи помогают человеку адаптироваться к изменяющейся социальной среде, выполняя некоторые важные функции:

- удовлетворяют естественную социальную потребность человека в познании окружающего мира, стимулируют ее;

- снижают неопределенность относительно важных событий, в которой человек не может пребывать длительное время; слухи делают социальную среду для человека субъективно более ясной, понятной;

- помогают человеку сориентироваться в ситуации, регулируют его поведение, которое в соответствии с ними может изменяться;

- нередко слухи возникают вокруг событий, которые отсрочено могут состояться (возможно не в том варианте, который составлял их содержание), однако в этом реализуется функция предвосхищения социальных событий, что помогает человеку предусмотреть, внести коррективы либо в свои представления, отношения к социальным явлениям, либо в реальное поведение.

Общая *стратегия профилактики слухов* состоит в том, чтобы противодействовать условиям, способствующим их возникновению и распространению. Поэтому необходимо предпринимать следующее:

- добиваться высокой степени *информированности* больших диффузных групп о наиболее важных для них событиях, социальных условиях жизни; информация при этом должна быть доступной для понимания и непротиворечивой, что позволит снимать неопределенность, в экстремальных условиях необходимо организовать регулярную работу специальных источников информации;

- целенаправленно *снижать значимость* тех социальных объектов, событий или явлений, вокруг которых прогнозируется возникновение слухов (работа, проводимая российским телевидением перед деминацией рубля 1998 г.);

- позитивное профилактическое воздействие на слухи оказывают условия политической, экономической, межнациональной *стабильности* и *устойчивости* развития тех общностей, в которые входят большие

диффузные группы (город, регион, общество в целом) – это существенно снижает состояние тревоги, напряженности людей, их опасения за будущее и предотвращает слухи;

- если слухи уже возникли, важно выяснить их действительные причины и только после этого проводить *разъяснительную работу*, сделать эти причины достоянием людей, которые легче поймут и объяснят для себя складывающуюся социальную ситуацию и менее эмоционально будут к ней относиться;

- в условиях, благоприятных для слухов, появляются их активные распространители (число и уровень их активности увеличиваются с возрастанием степени экстремальности условий жизни людей), которые могут представлять серьезную угрозу, поэтому необходимо выявить распространителей слухов и *нейтрализовать их влияние* на группу.

Практическая задача управления слухами становится наиболее важной в опасных для нормального проживания людей условиях: предвоенная и военная обстановка, стихийные бедствия, техногенные катастрофы, крупные аварии, места большого скопления людей. В такой ситуации важны определенность воспринимаемой обстановки и конкретность действий людей.

10.7. Психология паники

Наиболее важными характеристиками паники являются следующие:

- возникновение в группах большой численности (толпе, многочисленной диффузной группе, массовом скоплении людей);
- формирование чувством бесконтрольного (неуправляемого) страха, основанного на реальной или мнимой угрозе;
- *поведенческая неопределенность* индивидов (состояние растерянности, неясности как себя вести, поэтому возникает хаотичность в действиях и неадекватность поведения в целом).

Паника – стихийно возникающее состояние и поведение большой совокупности людей, находящихся в условиях поведенческой неопределенности в повышенном эмоциональном возбуждении от бесконтрольного чувства страха.

Известно, что паника возникает далеко не во всяком скоплении людей. Решающим становится сочетание многих условий, действие различных факторов, наиболее важными среди которых являются:

1. Общая психологическая атмосфера тревоги и неуверенности большой группы людей в случаях опасности или в результате продолжительного периода переживания негативных эмоций и чувств фактически является *предпанической*, предшествующей и способствующей возникновению паники.

2. *Наличие возбуждающих и стимулирующих слухов*, «подогревающих» предстоящую опасность или степень ее негативных последст-

вий (так нередко бывало на радиоактивно загрязненных территориях после чернобыльской катастрофы).

3. Личностные качества людей, особенно **наличие предрасположенности к панике** у так называемых *паникеров*. Очень важным условием возникновения паники становится доля таких людей в большой группе. Известно, что иногда достаточно и 1 % паникующих, чтобы паникой была охвачена вся многочисленная группа.

4. Паника возникает при стечении не только общих, но и разнообразных *частных и конкретных условий* жизни большой группы в каждый конкретный период времени. Такие **стечения обстоятельств** предусматривать сложнее всего ввиду многочисленности характеристик физической и социальной среды.

Психологические особенности поведения людей в условиях паники. Данному вопросу была посвящена одна из задач классического исследования Х. Кэнтрила, посвященного изучению массовой паники и США в 1938 г., вызванной радиоспектаклем «Вторжение с Марса» (по Г. Уэллсу). Около 1 млн. американцев восприняли эту радиопередачу как репортаж с места события.

В результате исследования были выделены четыре группы людей, в разной степени поддавшихся панике.

Первую группу составили те, которые испытали легкое чувство страха, но засомневались в реальности таких событий и, подумав, самостоятельно пришли к выводу о невозможности вторжения марсиан.

Вторая группа включала тех, кто в состоянии переживаемого страха не смог самостоятельно сделать выводы из ситуации, поэтому попытался проверить реальность этих событий с помощью других (обращались к соседям, знакомым, на радио и только после этого приходили к отрицательному заключению).

В *третью группу* вошли те, кто, испытав сильное чувство страха, не смог убедиться в нереальности происходившего с помощью других, поэтому оставался при своем первом впечатлении о полной реальности вторжения марсиан.

И *четвертую группу* составили те, кто сразу паниковал, даже не пытаясь что-то узнать, уточнить или проверить.

Возникновение панических состояний оказалось связанным с целым рядом характеристик людей, важными среди которых являются социально-демографические признаки.

Высокий уровень образованности, информированность о космических явлениях тормозили развитие панических состояний. Обратные характеристики, низкий уровень образованности и информированности, способствовали паническим настроениям людей.

Другим важным признаком оказался имущественный статус: чаще паниковали люди из плохо обеспеченных семей, с низким уровнем материального благосостояния. При этом оказал влияние не сам по себе статус, а общие чувства тревожности, неуверенности, составляющие психологическую готовность такого класса людей к паническому восприятию событий.

Важными были также половозрастные признаки, женщины и дети испытывали более сильный страх и намного легче поддавались панике.

Наряду с социально-демографическими характеристиками существенную роль играют психологические свойства личности, особенно такие как, не критичность мышления, выраженная личностная тревожность и повышенная внушаемость – качества, предрасполагающие к возникновению панических состояний.

Раздел IV. Социальная психология личности

Тема 11. Личность как объект изучения в социальной психологии

11.1. Социально-психологические аспекты психологии личности

11.2. Теоретические подходы к изучению личности

11.3. Структура личности

11.4. Диспозиционная концепция регуляции поведения В. А. Ядова

11.5. Социальная установка личности

11.6. Я-концепция как социально-психологический феномен

11.1. Социально-психологические аспекты психологии личности

Поиск специфики предмета социальной психологии личности как особой научной дисциплины осуществлялся путем сравнения общепсихологического, социологического и социально-психологического подходов к пониманию личности.

Общая психология изучает всю совокупность свойств человека, включая и биологически детерминированные, которые обуславливают социально значимое поведение и деятельность личности.

Для социологии личность выступает в «деиндивидуализированном, деперсонифицированном виде» (В. А. Ядов, 1969) как представитель определенной социальной группы, как элемент общественной системы.

Социальная психология рассматривает личность в контексте всех разнообразных социальных связей и включенности в различные социальные группы, как на макроуровне, так и на уровне малых групп.

Многообразны точки зрения на вопрос о том, в чем заключается специфика социально-психологического подхода к изучению личности. Наиболее четко эти представления сформулированы Г. М. Андреевой, Е. С. Кузьминым, Б. Д. Парыгиным, К. К. Платоновым, Е. В. Шороховой.

Так, по мнению *Г. М. Андреевой*, для социальной психологии главным ориентиром в исследовании личности является взаимоотношение личности с группой, не просто личность в группе, а именно результат взаимоотношений личности с конкретной группой. Центральными проблемами при изучении являются социализация и социальная установка.

К. К. Платонов, указывая на то, что для социально-психологического анализа личности следует четко разграничивать понятия «личность», «индивид», «индивидуальность», так определяет личность – это человек как субъект активной деятельности, преобразующий мир, а следовательно, носитель сознания и самосознания.

Е. С. Кузьмин утверждает, что социальная психология осуществляет синтез социологического и общепсихологического подходов в исследовании личности, интегрируя на основе данных конкретно-научных ис-

следований, изучение структуры личности как объекта и субъекта исторического процесса, конкретно-социальных условий и отношений. Предмет социальной психологии личности – исследование субьектотипа, типологии социального субъекта как индивида, изучение исторически и социально конкретно обусловленных типов социальной деятельности, взятых на уровне внутренней психической структуры: мотивации, ценностных ориентаций, социальных установок и других диспозиционных образований.

Б. Д. Парыгин говорит о том, что специфика социально-психологического подхода состоит в том, чтобы раскрыть всю структурную сложность личности, которая является одновременно как объектом, так и субъектом общественных отношений и представляет собой органическое единство социального и биологически всеобщего, специфического и индивидуально неповторимого.

Е. В. Шорохова, считая основой социально-психологического понимания личности характеристику социального типа индивида как специфического образования, продукта социальных обстоятельств, ее структуры, совокупности ролевых функций личности, их влияния на общественную жизнь, определяет предмет социальной психологии через перечисление объектов социально-психологического исследования. В качестве таких объектов выделены:

- общественно-историческая детерминация личности и ее поведения;
- психический склад личности;
- социальная мотивация поведения и деятельности личности в различных общественно-исторических и социально-психологических условиях;
- становление духовного мира человека;
- черты личности, возникающие под воздействием общественных отношений и взаимоотношений людей;
- социальные типы личности;
- национальные, профессиональные, половозрастные особенности личности;
- ценностные ориентации, ролевые функции, жизненная позиция личности;
- закономерности проявления и формирования общественной активности личности;
- проблемы внутренней противоречивости личности и пути ее преодоления;
- самовоспитание личности.

Несмотря на то, что в настоящее время не существует единого общепринятого определения предмета социальной психологии личности, представленные взгляды и вновь получаемые данные при изучении отдельных проблем в этой области составят основу, необходимую для того, чтобы сформулировать такое определение в перспективе.

11.2. Теоретические подходы к изучению личности

Представления о роли личности в системе социальных отношений неразрывно связаны с пониманием самой сущности личности. Различия во взглядах чаще всего отражали разное понимание соотношения биологических и социальных начал, определяющих содержание и структуру личности, и разный вес социальных и субъективно-индивидуальных факторов, определяющих поведение личности.

3. Фрейд. Теоретической основой социально-психологических воззрений было его убеждение в том, что человек (личность) и общество навсегда обречены на состояние конфронтации и враждебности. Причина этой конфронтации кроется в плохо управляемых влечениях Ид, которые никак не согласуются с условиями физической реальности и социальной действительности. Эго и СуперЭго призваны лишь как-то примирить эти влечения с требованиями действительности, придав им более или менее приемлемую форму.

Одним из социально-психологических понятий у Фрейда является понятие СуперЭго. Это то, что составляет личностное содержание психики человека, поскольку оно включает в себя совесть, определяющую, что возможно и допустимо, и идеальное Я как образ, к которому надо стремиться. Если сравнивать СуперЭго с понятиями современной социальной психологии, его можно сопоставить с системой социальных установок личности. Важная роль СуперЭго определяется тем, что именно типом этого качества психики человека детерминируется характер общества. Если в нем преобладают люди с сильным, жестким СуперЭго, то само общество становится авторитарным. Э. Фромм повторил эту мысль, пользуясь понятием *«социальный характер»*.

Формирование социальных отношений в обществе зависит, по Фрейду, от отношений ребенка с матерью и отцом. Отношения с матерью составляют прообраз, или модель, того, как взрослый человек будет соотносить себя с обществом. Наиболее характерной чертой этих отношений является амбивалентность чувств. Мать, как необходимое условие существования ребенка, как источник всех позитивных эмоций для него, становится предметом любви. Но она также олицетворяет всякого рода ограничения и запреты и в этом качестве превращается для ребенка в объект враждебности и даже ненависти. Такого рода амбивалентность чувств накладывает свою печать на отношения личности с обществом, в которых объединяются и чувство лояльности, и чувство враждебности.

Отношения ребенка с отцом проецируются в дальнейшем на отношения с лидером. При этом в качестве лидера может выступать не только конкретный человек, но и власть в целом, и даже просто идея, например, идея Христа или коммунизма. Как отцу, так и лидеру отдается часть

функций Эго, что означает передачу им ответственности человеком за те или иные свои действия. Этот психологический механизм объясняет покорность общества фашизму в Германии и массовую травлю мнимых «врагов народа» в бывшем СССР.

А. Адлер. Центральными понятиями являются *стиль жизни и социальное чувство*. Стиль жизни определяется стремлением личности преодолеть чувство неполноценности, которое возникает, по Адлеру, у каждого человека вследствие тех или иных органических недостатков или негативных психологических переживаний, а социальное чувство отражает степень заинтересованности человека в общественной солидарности, целях общества и в смысле жизни в целом. Это чувство определяет стиль жизни, который при гармоничном сочетании личных и общественных интересов приводит к успешной компенсации комплекса неполноценности; при одностороннем стремлении к превосходству порождает сверхкомпенсацию; при слабости личности компенсация выражается в форме ухода в болезнь.

Э. Фромм. Те свойства, с помощью которых обычно описывается личность, у Э. Фромма (1990, 1992) объединяются понятием «характер». Не вдаваясь в детальный анализ различных типов характера, отметим лишь, что основным критерием для их дифференциации выступает отношение к смыслу жизни. Если человек ориентирован на самореализацию, если он способен испытывать счастье от самого факта своего деятельного бытия, то он обладает продуктивным характером, означающим успешное сочетание личных и общественных интересов. Все остальные типы характеров («рыночный», «накопительский», «авторитарный», «некрофилический») означают «бегство», отчуждение человека от самого себя, подчинение себя чему-то или кому-то и, в конечном итоге, «бегство от свободы». Доминирующий тип характера в конкретном обществе составляет *«социальный характер»* этого общества, определяющий отношения между личностью и обществом и между самими людьми

Б. Скиннер. Бихевиоризм снял проблему личности в психологической науке, поскольку человек был низведен до уровня животного, из которого можно сделать все что угодно, применяя методологию обусловливания по схеме «стимул-реакция» (S-R) и соответствующее подкрепление. Поэтому личность для бихевиористов стала представляться лишь как «репертуар поведений», главная цель виделась не столько в понимании внутренней природы личности, сколько в разработке технологии управления поведением человека помимо его сознания и воли. Наиболее полно этот аспект бихевиоризма был развит Б. Скиннером (1972), предложившим идею общества «запрограммированной культуры», в котором все граждане без всяких усилий со своей стороны будут

довольны и счастливы. Для этого нужно лишь разработать технологию «позитивного подкрепления», которая позволит запрограммировать все действия и поступки граждан таким образом, чтобы они всегда соответствовали интересам и требованиям «культуры», т. е. государства. Эти идеи вызвали бурную волну критики в США и Европе, сам Скиннер с горечью признавал, что в возникшей дискуссии очень часто упоминалось слово «фашизм».

А. Маслоу полагал, что человек обладает врожденной «основной природой», своего рода «психологическим скелетом». Смысл развития человека заключается в актуализации этой природы. Иными словами, в нее изначально включены не только биологические свойства, но и те социальные свойства и потребности, например, система ценностей, которые обычно связываются с понятием «личность». **Самоактуализация** обеспечивается не столько внешними влияниями, сколько «ростом изнутри», поэтому общество, социальные условия играют в этом процессе весьма ограниченную роль и основная их задача заключается в том, чтобы не мешать «росту». Поскольку А. Маслоу допускал, что сама способность к самоактуализации может быть «генетически обусловленной», то отсюда логично делался вывод, что к самоактуализации способны лишь некоторые люди, а основная масса общества оказывается жертвой психопатологии, возникшей как результат «фрустрации или искажения основной природы человека».

11.3. Структура личности

Для социальной психологии большое значение имеют взгляды социальных психологов А. Г. Ковалева и К. К. Платонова на структуру личности.

А. Г. Ковалев предложил различать в личности три образования: **психические процессы, психические состояния и психические свойства**. Эти образования динамичны и взаимосвязаны. Чрезвычайно динамичны психические процессы, менее динамичны состояния, устойчивы психические свойства личности. Психические процессы составляют фундамент личности. Они формируют состояния. Из них образуются психические свойства. Свойства характеризуют устойчивый, постоянный уровень активности, обеспечивающий наилучшее приспособление индивида к воздействиям извне.

В процессе деятельности свойства определенным образом связываются друг с другом в соответствии с требованиями к деятельности. Образуются их сложные структуры, к которым относятся **темперамент** (структура природных свойств), **направленность** (система потребностей, интересов, идеалов), **способности** (система интеллектуальных, волевых и эмоциональных свойств).

Синтез структур образует своеобразный облик или характер. Образование структур, а особенно их системы, обеспечивает относительную

независимость поведения от случайных воздействий, ситуаций. В них выражается степень зрелости и определенности личности, умственной и практической ее самостоятельности.

Более детальная и развернутая характеристика структуры личности содержится в трудах **К. К. Платонова**. Свою концепцию он называет психологической концепцией динамической функциональной структуры личности. Центральными в этой концепции являются понятия: личность, психологическая структура, динамическая структура, элементы структуры, подструктуры, иерархия подструктур, свойства личности, сознание, деятельность. К. К. Платонов выделил в личности четыре подструктуры.

Первая подструктура – это **направленность личности**. Она формируется в процессе воспитания и включает убеждения, мировоззрение, идеалы, стремления, интересы, желания.

Вторая подструктура – **опыт**. Его составляющие – привычки, умения, навыки, знания. В ней значительно больше социального, чем биологического. Формируется в процессе обучения.

Третья подструктура – индивидуальные особенности отдельных психических процессов, ставших **свойствами личности**. Сюда относятся: воля, чувства, восприятие, мышление, ощущения, эмоции, память. Формируется эта подструктура упражнениями.

Четвертая подструктура – **биопсихические свойства**. В нее входят: темперамент, половые, возрастные свойства. В этой подструктуре социального почти нет. Формируется путем тренировки.

Как видно из этого, доля социального снижается от первой к четвертой подструктуре. Соответственно, от четвертой к первой подструктуре возрастает значимость социальных и социально-психологических свойств личности.

11.4. Диспозиционная концепция регуляции поведения В. А. Ядова

Основателем отечественной теории установки является **Д. Н. Узнадзе**. В активное взаимодействие с действительностью вступает непосредственно сам субъект, а не отдельные акты его психической деятельности. Поведение и жизнедеятельность субъекта вытекают из наличия у него потребностей. Для их удовлетворения необходима определенная ситуация. Наличие потребностей и ситуации вызывает особое состояние, которое характеризует его склонность, направленность, готовность совершать определенные действия. Это состояние и есть установка. Узнадзе характеризует установку как модификацию живого существа, соответствующую объективному ходу вещей, как особое состояние личности, модус ее в конкретных условиях. Это – личностный фактор, конкретная определенность личности в каждый данный момент.

Разработанные в школе Д. Н. Узнадзе идеи послужили отправными моментами в создании **диспозиционной концепции регуляции поведения личности В. А. Ядова**. В качестве системообразующего признака или отношения в системе внутренней регуляции социального поведения человека В. А. Ядов выделил диспозиционно-установочные явления. Приняв за основу положение Д. Н. Узнадзе о том, что **установка представляет собой целостно-личностное состояние готовности, направленности на поведение в данной ситуации для удовлетворения определенной потребности**, В. А. Ядов проанализировал все составные части этой системы. В триаде Д. Н. Узнадзе ситуация–потребность–установка В. А. Ядов заменил понятие установки на понятие диспозиции.

Диспозиции, по мнению В. А. Ядова, представляют собой различные состояния предрасположенности или предуготовленности человека к восприятию условий деятельности (ситуаций), его поведенческих готовности, направляющих его деятельность.

Характеристика иерархической системы диспозиции занимает центральное место в концепции. Он выделил четыре уровня этой иерархии. На первом, нижнем уровне ситуации находятся элементарные, жизненно необходимые витальные потребности. В этих условиях формируется система **фиксированных установок** (по Узнадзе). На этом уровне нет еще ни ситуации, ни потребностей. Поведенческая готовность к действию закреплена предшествующим опытом.

На втором уровне диспозиционной системы возникают **социальные установки**. Они содержат в себе три компонента: эмоциональный, или оценочный, когнитивный, или рассудочный, поведенческий. Потребности этого уровня – социальные. Это, прежде всего, потребность во включении человека в контактные группы. Ситуации поведения – социальные. Социальные установки образуются на базе оценки отдельных социальных объектов и отдельных социальных ситуаций.

Третий диспозиционный уровень – общая **направленность личности** в ту или иную сферу социальной активности. Возникают базовые социальные установки, потребности становятся более сложными. Например, возникает потребность в приобщении человека к определенной сфере деятельности и превращении ее в основную, доминирующую. Социальные установки содержат в себе три компонента – эмоциональный, когнитивный и поведенческий. Но все они более сложные, чем на предшествующем уровне.

Высший, четвертый уровень диспозиционной иерархии образуют **ценностные ориентации** на цели жизнедеятельности и средства достижения этих целей. Для этого уровня характерны высшие социальные потребности. Основной из них является потребность включения в социаль-

ную среду в широком смысле слова. Условия деятельности (ситуации) расширяются до общесоциальных. Социальные установки направлены на реализацию определенных социальных надындивидуальных целей. Когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты диспозиций ярко выражены.

В итоге диспозиционная система личности функционирует как целостное образование, в котором представлены разные элементы этой системы (когнитивный, эмоциональный и поведенческий) и разные ее уровни от фиксированных установок до ценностных ориентации. Она регулирует целесообразное целостное поведение личности.

11.5. Социальная установка личности

В английском языке социальной установке соответствует понятие «аттитюд», в научный обиход его ввел в 1918–1920 гг. У. Томас и Ф. Знанецкий. Согласно их определению, **аттитюда** – это состояние сознания, регулирующее отношение и поведение человека в связи с определенным объектом в определенных условиях, и психологическое переживание им социальной ценности, смысла объекта. Названные признаки предопределили разработанную позже структуру социальной установки, а также объяснили ее принципиальное отличие от простой установки (по теории Д. Н. Узнадзе), которая лишена социальности, осознанности и эмоциональности и отражает психофизиологическую готовность индивида к определенным действиям.

Для понимания сущности аттитюдов следует обратить внимание также на логические предпосылки, из которых исходили У. Томас и Ф. Знанецкий. По их убеждению, исследование взаимоотношений личности и общества должно основываться на анализе социальных ценностей самого общества и отношения к ним со стороны индивидов. Только с этих позиций можно объяснить их социальное поведение.

Важно подчеркнуть также, что когда речь идет о регулирующей функции социальной установки, имеется в виду ее связь с «собственным» для данной установки социальным объектом. Сами же социальные установки оказываются взаимосвязанными, взаимозависимыми и нередко противоречивыми компонентами сложной системы. Именно эта система социальных установок выполняет функцию регуляции социального поведения человека в целом, его взаимодействия с социальной средой во всех возможных проявлениях. Противоречивость социальной действительности неизбежно порождает противоречия в системе социальных установок и даже борьбу между ними. Этот факт позволяет объяснить, в частности, давно обсуждаемую в социальной психологии проблему несоответствия между социальной установкой, выраженной вербально, и реальным поведением человека.

В подтверждение обычно приводится классический эксперимент Ф. Лапьера, проведенный в 1934 г., в котором выяснилось, что свыше двухсот менеджеров и владельцев гостиниц, беспрекословно принявших и обслуживших Ф. Лапьера и двух его спутников, китайцев по национальности, во время их поездки по США (реальное поведение), через полгода на письменный запрос Ф. Лапьера принять их снова ответили отказом (вербальное выражение установки по отношению к китайцам). «Парадокс Лапьера» породил длительную дискуссию и даже поставил под сомнение вообще полезность теории социальной установки. На самом деле противоречие имело место не между аттитюдами и поведением, а между самими социальными установками менеджеров, которое нашло отражение в их действиях. С одной стороны, они испытывали предрассудки по отношению к китайцам и не хотели бы их принимать, а с другой, в действие вступили их социальные установки по отношению к общественному мнению и собственной репутации. Если бы они отказали китайцам, уже появившимся в гостинице, это могло иметь какие-то негативные для их репутации последствия, а отказ под каким-либо предлогом в письменном ответе ни к чему не обязывал.

В связи с противоречиями внутри системы социальных установок возникли некоторые дополнительные понятия, отражающие не различный характер самих установок, а лишь причины возможных противоречий между ними. Так, аттитюды тех же гостиничных менеджеров по отношению к китайцам можно назвать установкой на объект, а соображения, которыми они руководствовались, принимая китайцев, – *ситуативной установкой*.

Выделяется также *перцептивная установка*, означающая предположенность к определенной интерпретации воспринимаемых элементов действительности. При восприятии социальных объектов характер перцептивной установки зависит от других аттитюдов личности. Яркой иллюстрацией может служить эксперимент С. Аша, проведенный в 1952 г. В двух группах испытуемых поставили вопрос – согласны они или нет со следующим утверждением: «Я считаю, что маленький бунт время от времени полезная вещь и необходим в политическом мире, как гроза в мире физическом». Но при этом автором утверждения в первой группе называли Т. Джефферсона, одного из первых президентов США, а во второй – В. И. Ленина.

Большинство испытуемых в первой группе выразили согласие с утверждением, понимая «маленький бунт» буквально, как не несущий с собой большой опасности. Большинство во второй группе с утверждением не согласилось, ассоциируя «маленький бунт» с кровавой революцией. Таким образом, социальные установки испытуемых по отношению к Т. Джефферсону и В. И. Ленину (и связанным с ними событиям) пре-

допределили разный характер их перцептивных установок при восприятии одного и того же утверждения.

Структура социальной установки. В 1942 г. М. Смит внес ясность в структуру социальной установки, выделив три компонента:

- **когнитивный**, содержащий знание, представление о социальном объекте;

- **аффективный**, отражающий эмоционально-оценочное отношение к объекту;

- **конативный** (поведенческий), выражающий потенциальную готовность личности реализовать определенное поведение по отношению к объекту. Как мы уже видели, будет или не будет реализовано поведение, соответствующее когнитивному и аффективному компонентам данной установки, зависит от ситуации, т. е. от взаимодействия с другими аттитюдами.

11.6. Я-концепция как социально-психологический феномен

Я-концепция – это сложный составной образ или картина, включающая в себя совокупность представлений личности о себе самой вместе с эмоционально-оценочными компонентами этих представлений.

Я-концепция личности формируется в процессе жизни человека на основе взаимодействия со своим психологическим окружением и реализует мотивационно-регуляторную функцию в поведении личности.

Термин «Я-концепция» появился в научном языке на рубеже XIX-XX вв., когда американский психолог У. Джеймс («Принципы психологии», 1890) первым предложил идею Я-концепции и внес существенный вклад в ее разработку. Согласно У. Джеймсу, «глобальное Я» (личность) содержит в себе два аспекта: эмпирический объект (Me), познаваемый субъективным оценивающим сознанием (I).

«Я» как объект состоит из четырех аспектов: **духовное «Я»**, **материальное «Я»**, **социальное «Я»** и **телесное «Я»**, которые и образуют для каждого человека уникальный образ или совокупность представлений о себе как личности. Кроме этого, У. Джеймс предложил формулу оценивания личностью самого себя. Формула самооценки выражается в сравнении достигнутых успехов с уровнем притязаний.

Ч. Кули (1902) предложил концепцию зеркального «Я», в которой Я-концепция формируется на основе субъективно интерпретируемой обратной связи от других как основного источника данных о себе в процессе символического взаимодействия между индивидом и его различными первичными группами.

Г. Мид (1934) в своей теории «обобщенного другого» главным пред условием развития Я-концепции считал способность индивида принимать роль другого, с тем, чтобы установки другого по отношению к индивиду

могли бы быть им оценены и интериоризированы. Объединение таких оценочных представлений «обобщенного другого» и есть главный источник формирования Я-концепции и внутренней регуляции поведения индивида.

В рамках феноменологического подхода теория Я-концепции сводится к следующим положениям:

1. Поведение есть продукт восприятий индивида, которые по своей природе феноменологичны: психологическая реальность индивида – это не объективная реальность как таковая, а продукт его субъективных восприятий в момент поведения.

2. Центральной, интегрирующей точкой феноменального поля является Я-концепция, вокруг которой организуются все субъективные восприятия индивида.

3. Я-концепция является одновременно и продуктом восприятий, и совокупностью представлений, в которой содержатся ценности, привнесенные из социокультурной среды.

4. С формированием Я-концепции поведение в целом начинает регулироваться ею.

5. Я-концепция относительно согласованна во времени и ситуативных контекстах, в этом состоит ее прогностическая ценность.

6. Потребность в положительном отношении к себе других людей возникает параллельно с формированием Я-концепции. Потребность в положительном отношении к себе самому (потребность в положительной самооценке) возникает через усвоение опыта положительной оценки себя другими людьми.

7. Для снятия расхождений между данными текущего жизненного опыта и Я-концепцией используются различные защитные стратегии.

8. Существует одно главное мотивационное побуждение человека – потребность в самоактуализации, в поддержании и повышении ценности своей Я-концепции.

Дальнейшее развитие теории Я-концепции шло в направлении унификации концептуально-терминологического аппарата для описания Я-концепции и поиска надежных эмпирических референтов для измерения. Результатом стало представление ее как **совокупности или структуры установок индивида к самому себе** (Р. Бернс). Эта структура может быть представлена в виде схемы (рис. 2). Установки группируются в три категории: **реальное «Я»** (каким индивид представляет себя на данный момент); **социальное «Я»** (как, по мнению индивида, его представляют другие люди) и **идеальное «Я»** (каким индивиду хотелось бы быть).

Понимание Я-концепции как структуры установок отражает ее **структурно-динамический характер**. Образ Я (структура представлений о себе самом) складывается из когнитивных составляющих устано-

вок (ролевые, статусные, имущественные, ценностные характеристики человека). Второй компонент динамический, процессуальный – это эмоционально-оценочный компонент.



Рис. 2. Структура Я-концепции

Источниками оценочных суждений индивида о себе самом являются:

а) социокультурные стандарты и нормы социального окружения;
 б) социальные реакции других людей к индивиду (их субъективная интерпретация);

в) индивидуальные критерии и стандарты, усвоенные индивидом в жизни.

Фактически индивид реализует два процесса самооценки:

а) сравнение «реального Я» с «идеальным Я»;
 б) сравнение «реального Я» с «социальным Я».

В целом, мотивационная функция Я-концепции, регулирующая поведение человека, состоит в следующем:

1. Каждая социальная ситуация воспринимается и оценивается в соответствии с теми компонентами Я-образа, которые актуализируются этой ситуацией и которые необходимо проявлять индивиду.

2. На основе базовой потребности в самоактуализации, поддержании и защите своего «Я», потребности в положительной самооценке, а также (и это самое главное) в зависимости от субъективной значимости для индивида тех параметров Я-концепции, которые активизированы ситуацией, формируется и выбирается конкретная форма поведения в данной ситуации.

Из многочисленных *источников формирования Я-концепции человека* наиболее жизненно важными являются следующие, хотя их зна-

чимость, как показывают исследования, меняется в различные периоды жизни человека:

1. Представление о своем теле (телесное Я).
2. Язык как развивающаяся способность выражать словами и формировать представления о себе и других людях.
3. Субъективная интерпретация обратной связи от значимых других о себе.
4. Идентификация с приемлемой моделью половой роли и усвоение связанных с этой ролью стереотипов (мужчина–женщина).
5. Практика воспитания детей в семье.

Телесное Я и образ тела. Рост, вес, телосложение, цвет глаз, пропорции тела тесно связаны с установками индивида к себе, самочувствием и переживаниями своей адекватности и принятия себя. Образ своего тела, подобно другим компонентам Я-концепции, субъективен, но ни один другой элемент так не открыт для внешнего обозрения и социальных оценок, как тело человека.

Исследования выявляют общую тенденцию: чувства и эмоциональные оценки, которые испытывает индивид в отношении своего тела, совпадают с чувствами, которые он испытывает к самому себе в целом, как к личности. Общий уровень удовлетворенности своим телом пропорционально соизмерим с общим уровнем принятия себя. Таким образом, высокая самооценка личности коррелирует с удовлетворенностью своим телом. Другими словами наряду с существованием идеальной Я-концепции существует и идеальный образ тела. Он формируется на основе усвоения индивидом культурных норм и стереотипов. Чем ближе образ тела к идеалу, тем вероятнее наличие у индивида высокой Я-концепции в целом. Эти идеальные представления меняются со временем и между культурами. Отсюда следует и практический вывод: нельзя судить о других людях только по их внешности при взаимодействии с ними, чтобы уменьшить отрицательные эффекты стереотипного восприятия внешности и эффекта получения неодобряемых Я-образов тела.

Язык и развитие Я-концепции. Значение языка для развития Я-концепции очевидно, поскольку развитие способности ребенка к символическому отражению мира помогает ему выделить себя из этого мира («Я», «мое») и дает первый толчок к развитию этой концепции. Она осознается человеком в языковых терминах, ее развитие осуществляется посредством языковых средств.

Обратная связь от значимых других. Приобретение опыта принятия себя другими (в любви, уважении, привязанности, защите) – важный источник формирования Я-концепции. Если индивид принимается, одобряется, признается другими людьми, пользуется их уважением (получает положительные подкрепления) и осознает это, то у него, вероятнее всего, развивается положительная Я-концепция.

Полоролевая идентификация. Различают два процесса формирования половой принадлежности индивида – *половая идентификация и половая типизация*. Идентификация – это более ранний процесс (в основном бессознательный) отождествления себя с ролью другого человека (родителя или его заместителя) и подражание его поведению. Половая типизация, следующая за идентификацией, – более осознанный процесс овладения культурно одобряемыми нормами поведения, типичными для роли женщины или мужчины в данной культуре.

Определение и усвоение половой роли – важнейший и универсальный компонент Я-концепции. Для описания процесса половой типизации исследователями введено понятие «стандарта половой роли» как приобретенных в процессе социального научения форм поведения и личностных характеристик, типичных для данного пола в данной конкретной культуре. В каждом обществе (культуре) существуют социально одобряемые нормы, стандарты, формы поведения и психологические характеристики, приписываемые ролям мужчины и женщины.

Воспитание детей в семье. Родители с высокими Я-оценками постоянно проявляют искреннюю заинтересованность в благополучии ребенка, теплоту и заботу о нем. Они проявляют меньше снисходительности, вседозволенности, опираются на высокие стандарты поведения и подкрепляют их соответствующими правилами. В практике воспитания больше применяются поощрения, чем наказания. Четко устанавливаемые ребенку границы поведения допускают применение родителями менее жестких форм наказания. Существование ограничений обеспечивает ребенку тот социальный мир, в котором он может достигать успеха.

Тема 12. Социализация и развитие личности

12.1. Понятие социализации

12.2. Развитие личности в процессе социализации

12.3. Механизмы и институты социализации

12.1. Понятие социализации

Социализация – процесс и результат социального развития человека. Социализация может быть рассмотрена с точки зрения усвоения индивидом социального опыта путем включения в социальную среду и воспроизведения системы социальных связей и отношений (Г. М. Андреева). Если ориентироваться на теорию социальной установки, объясняющую процессы регулирования социального поведения человека, то можно сказать, что социализация – это становление, формирование и развитие системы социальных установок личности.

Сущность процесса социализации заключается в том, что человек постепенно усваивает социальный опыт и использует его для адаптации

к социуму. Исходя из сказанного, можно предложить следующее определение **социализации** – это процесс активного усвоения индивидом ценностей и норм общества, формирование системы социальных установок, которая определяет позиции и поведение индивида как личности в системе общества.

Социализация относится к тем явлениям, посредством которых человек учиться жить и эффективно взаимодействовать с другими людьми. Она непосредственно связана с социальным контролем, поскольку включает в себя усвоение знаний, норм, ценностей общества, обладающего всеми видами санкций формального и неформального характера.

Целенаправленные, социально-контролируемые процессы воздействия на личность реализуются прежде всего в воспитании и обучении. Спонтанное влияние осуществляется через средства массовой коммуникации, ситуации реальной жизни. Двусторонность процесса социализации проявляется в единстве ее внутреннего и внешнего содержания. Внешний процесс – совокупность всех социальных воздействий на человека, регулирующих проявление присущих субъекту импульсов и влечений. Внутренний процесс – формирование целостной личности.

Каждый исторический период определяет особенности социализации в зависимости от ее факторов на данном этапе реализации. Современная социализация имеет свою специфику, обусловленную быстрыми темпами развития науки и новых технологий, влияющих на все сферы жизнедеятельности человека. К одной из ее наиболее явных особенностей относится длительность в отличие от предшествующего периода. Детство как первичный период социализации значительно увеличилось. Для того, чтобы стать полноправным членом общества человеку требуется все больше времени.

Особенностью современной социализации является новое требование к характеру человека, выражающееся в большей выраженности амбивалентности. **Амбивалентность** – это сочетание разнонаправленных черт личности, которое обеспечивает взаимную компенсацию их социальных проявлений в поведении человека.

12.2. Развитие личности в процессе социализации

А. В. Петровский выделяет три стадии развития личности в процессе социализации: адаптацию, индивидуализацию, интеграцию.

На стадии **адаптации**, которая обычно совпадает с периодом детства, происходит «врастание», вхождение в социальный мир: овладение знаковыми системами, нормами и правилами поведения, социальными ролями. Обратной стороной социализации является **феральность**. Феральные люди – это те, кто по каким-то причинам не прошел процесса социализации (К. Линней).

На стадии **индивидуализации** происходит некоторое обособление индивида, вызванное потребностью персонализации. Здесь личность – человек, уже усвоивший определенные культурные нормы общества, способный проявить себя как уникальная индивидуальность. Индивидуализация во многом определяется противоречием, которое существует между достигнутым результатом адаптации и потребностью в максимальной реализации своих индивидуальных особенностей. Стадия индивидуализации способствует проявлению различий между людьми.

Интеграция предполагает достижение определенного баланса между человеком и обществом, личностью и социумом. Человек находит тот оптимальный вариант жизнедеятельности, который способствует процессу его самореализации, а также принятию меняющихся норм.

Уже упоминалось о том, что в разные отрезки своего жизненного цикла индивид по-разному реагирует на социальные воздействия. К этому можно добавить и изменяющуюся роль различных институтов социализации в течение его жизни. В этой связи целесообразно разделить процесс социализации на **возрастные периоды**, в которых его психологическая и его социально-психологическая стороны отличаются какой-то спецификой.

Ранний период ограничивается первыми 12 годами жизни человека, вторым будет отрезок между 12 и 18 годами, а третий займет всю оставшуюся жизнь. Следует подчеркнуть, что процесс социализации продолжается на протяжении всей жизни человека, даже если в старости он приобретает иногда регрессивный характер. Возрастные вехи периодов довольно относительно и для каждого человека определяются конкретными условиями его развития и окружения.

Особенности возрастных периодов. С психологической точки зрения для раннего периода социализации характерна недостаточная развитость когнитивной сферы личности, в результате чего социализирующие воздействия воспринимаются индивидом неосознанно или недостаточно осознанно. Усваивается, прежде всего, оценочное отношение к тем или иным социальным объектам без должных представлений об их сущности и смысле. Психологическими механизмами усвоения соответствующих воздействий являются страх наказания, желание заслужить одобрение, подражание, идентификация с родителями.

Особенность социально-психологической стороны в ранний период заключается в том, что в нормальных условиях сначала единственным, а затем доминирующим институтом социализации являются родители. С 3–4 лет начинает оказывать свое влияние на ребенка телевидение, а далее в этот процесс включаются школа, группы сверстников, друзья.

Второй период социализации отличается завершенностью формирования мыслительных способностей и быстрым развитием когнитивной сферы личности (психологическая сторона), а также расширением круга

социальных связей, отношений и изменением роли, авторитета различных институтов социализации (социально-психологическая сторона). Как будет перераспределяться авторитет между этими институтами и какую направленность примет весь процесс – зависит от конкретных условий жизни и воспитания индивида.

К третьему периоду основная система социальных установок личности оказывается уже сформированной и довольно устойчивой. Индивид приобретает большую самостоятельность и критичность в восприятии различных социальных влияний, основным институтом социализации становится собственный жизненный опыт, включая опыт социальных отношений. Этот опыт преломляется через сложившуюся систему социальных установок, которая, как фильтр, распределяет новые знания о социальной действительности в соответствии с уже имеющимися представлениями и оценочными суждениями.

12.3. Механизмы и институты социализации

Социализация человека происходит посредством механизмов социализации – способов сознательного или бессознательного усвоения и воспроизводства социального опыта. Одним из первых был выделен механизм **подражания, имитации, идентификации**. Сущность заключается в стремлении человека к воспроизводству воспринимаемого поведения других людей.

Выделяют механизм **полоролевой идентификации, или полоролевой типизации**. Он заключается в усвоении субъектом психологических черт, особенностей поведения, характерных для людей определенного пола. В процессе первичной социализации индивид усваивает нормативные представления о психологических, поведенческих свойствах, характерных для женщин и мужчин.

Механизм **социальной оценки желаемого поведения** осуществляется в процессе социального контроля (Т. Парсонс). Он работает на основе изученного З. Фрейдом принципа удовольствия–страдания – чувств, которые испытывает человек в связи с вознаграждениями (положительными санкциями) и наказаниями (отрицательными санкциями), поступающими от других людей. Люди по-разному воспринимают друг друга и по-разному стремятся влиять на других. Это эффекты действия социальной оценки: социальная фасилитация и социальная ингибция. Социальная фасилитация предполагает стимулирующее воздействие одних людей на поведение других, социальная ингибция проявляется в негативном, тормозящем воздействии одного человека на другого.

Наиболее распространенным механизмом является **конформность** – подчинение большинству в группе. Посредством группового

давления и распространения стереотипов массового сознания формируется тип обывателя, лишённого оригинальности. Негативизм – это конформизм наоборот, стремление, во что бы то ни стало, поступать вопреки позиции большинства и любой ценой утверждать свою точку зрения.

Определены и другие механизмы социализации: внушение, групповые ожидания, ролевое научение.

Социальное становление человека происходит в течение всей жизни и в разных социальных группах. Такие группы, задающие систему внешней регуляции поведения человека, называются **институтами социализации**.

По своему социальному статусу эти институты могут быть **формальными и неформальными**. Первые являются официальными учреждениями общества (государства), которые по своему функциональному назначению призваны воспитывать и обучать каждое новое поколение (дошкольные учреждения, школы, вузы, учреждения культуры). Вторые – неформальные институты – имеют социально-психологическую основу. Это разные социальные группы, от малых до больших, в которых оказывается включённым индивид (семья, класс, профессиональная трудовая группа, группа сверстников, этническая общность, референтная группа).

Цели и способы воздействий формальных и неформальных институтов социализации часто не совпадают, вследствие чего возникает борьба между ними. Результаты этой борьбы носят самый различный характер: «дети улицы» как свидетельство поражения семьи и школы в борьбе с «референтными» группами улицы; правонарушители и бунтовщики (подлинные по убеждениям или мнимые); объяснение «двойной морали» граждан, отражающей разные системы ценностей, существующие в обществе.

Раздел V. Прикладные проблемы социальной психологии

Тема 13. Конформизм

13.1. Взаимодействие индивида и малой группы

13.2. Конформизм и групповое давление

13.3. Влияние меньшинства

13.1. Взаимодействие индивида и малой группы

Исследование взаимодействия индивида и малой группы связано, с одной стороны, с изучением **группового давления** (совокупности явлений, обусловленных теми воздействиями, влияниями, которые оказывает малая группа на протекание психических процессов, установки и поведение индивида), а с другой стороны – с изучением закономерностей влияния индивида на групповые психологические явления и групповое поведение, т. е. с изучением феномена **лидерства**.

Первые экспериментальные исследования в этой области были посвящены изучению влияния присутствия группы и группового взаимодействия на протекание психических процессов индивида и его поведение (Н. Трипплетт, 1898; В. Меде, 1920; Ф. Олпорт, 1921; В. М. Бехтерев, 1925).

Результатом было открытие эффектов **социальной фасилитации** (от англ. *facility* – облегчение) и **социальной ингибиции** (от лат. *Inhibere* – сдерживать, останавливать): улучшение индивидуальных результатов деятельности в присутствии других людей и их ухудшение соответственно.

Последующие исследования (Р. Зайонс, 1965) позволили сделать вывод о том, что присутствие группы усиливает «доминирующую», наиболее вероятную для данного индивида реакцию. В экспериментах американских социальных психологов (С. Харкинс, 1980) получены данные, говорящие о феномене **«социальной ленности»** – тенденции прилагать меньше усилий в ситуации совместной деятельности и отсутствия контроля за индивидуальным вкладом каждого участника. Однако, по мнению самих исследователей, проявление этого феномена, а также степень его выраженности существенно зависят от ситуативных и социокультурных факторов (Д. Майерс, 1997).

Обобщение результатов исследований позволило Н. Н. Обозову (1979) сделать следующие выводы. В условиях присутствия других лиц у индивидов снижаются чувствительность (болевая, слуховая, обонятельная, кинестетическая), объем и концентрация внимания, точность выполнения простых арифметических действий, генерирование оригинальных идей, т. е. характеристики точности (качества) психической деятельности. Повышаются сила мышечного напряжения, продуктивность

внимания, показатели долговременной памяти – скоростные (временные) характеристики психической деятельности. В первом случае отмечается подавление, угнетение психических функций под влиянием группы – феномен социальной ингибиции, а во втором – их поддержка, усиление – феномен социальной фасилитации. Снижение в группе количества ассоциаций по контрасту и их увеличение по сходству свидетельствует о том, что в группе психические процессы имеют тенденцию к единообразию и нормообразованию.

В условиях группового взаимодействия (взаимовлияния по терминологии Н. Н. Обозова) у индивидов снижаются точность восприятия сложных объектов при их кратковременном предъявлении и качество (нетривиальное) генерируемых идей. Повышаются точность восприятия: простых объектов и времени, сложных объектов при их длительном предъявлении, способность к определению в неодинаковых объектах сходных элементов. Эти данные говорят об усилении тенденции к конвергенции, согласованности мнений и оценок в условиях группового взаимодействия.

Экспериментальные исследования М. Шерифа, Н. Н. Обозова показывают, что при высокой определенности и малой сложности перцептивных задач в группе повышается точность восприятия и снижается конвергенция оценок, а при высокой неопределенности и сложности задач – точность восприятия в группе снижается, а конвергенция оценок увеличивается. В классических экспериментах М. Шерифа (1937) исследовался процесс формирования *групповых норм*. В ходе исследования с использованием *автокинетического феномена* (иллюзии движения неподвижного источника света в темноте) М. Шериф обнаружил тенденцию к усреднению, согласованности индивидуальных оценок в группе и их последующее закрепление и воспроизведение в индивидуальных оценках испытуемых. Эти эксперименты положили начало серии лабораторных исследований феноменов *группового давления и конформизма*.

13.2. Конформизм и групповое давление

Дальнейшие исследования влияния малой группы на протекание психических явлений и поведение индивида связаны с изучением феномена **конформизма** (от лат. **conformis** – подобный). Явление конформизма было открыто американским психологом С. Ашем в 1951 г. В его знаменитых экспериментах с подставной группой перед испытуемыми ставилась задача сравнения и оценки длины линий, изображенных на предъявляемых карточках. В контрольных опытах при индивидуальном выполнении задания оно не вызывало у испытуемых каких-либо трудностей.

По предварительной договоренности с экспериментатором некоторые участники эксперимента давали заведомо неправильный ответ. «На-

ивный субъект» не знал о сговоре и выполнял задание последним. В экспериментах С. Аша было обнаружено, что около 30 % испытуемых давали вслед за группой ошибочные ответы, т. е. демонстрировали конформное поведение. После окончания экспериментов с его участниками проводилось интервью с целью выяснения их субъективных переживаний. Большинство опрошенных отмечали значительное *психологическое давление*, которое оказывает мнение большинства группы.

В дальнейшем эксперименты с подставной группой неоднократно воспроизводились в различных модификациях (Р. Крачфилд, 1955). При этом было обнаружено, что за внешне сходным «конформным» поведением могут скрываться принципиально различные по психологическим механизмам его варианты. Некоторые испытуемые, давшие неправильный ответ, были искренне убеждены в том, что решили задачу правильно. Такое поведение можно объяснить эффектом *группового внушения*, при котором воздействие группы происходит на неосознаваемом уровне. Другие испытуемые отмечали, что они были не согласны с мнением группы, но не хотели открыто высказывать свое мнение, чтобы не вступать в открытую конфронтацию. В данном случае можно говорить о *внешнем конформизме, или приспособлении*. Наконец, представители третьей группы «конформистов» говорили о том, что у них возникал сильный внутренний конфликт, связанный с расхождением своего мнения и мнения группы, но они делали выбор в пользу группы и были убеждены в правильности группового мнения. Этот тип поведения впоследствии стал обозначаться как **внутренняя конформность**, или собственная конформность.

Как отмечает Г. М. Андреева, конформность констатируется там и тогда, где и когда фиксируется наличие конфликта между мнением индивида и мнением группы и преодоление этого конфликта в пользу группы.

Согласно Д. Майерсу, на степень выраженности конформизма оказывают влияние следующие факторы:

- *пол индивида* (женщины в целом более конформны, чем мужчины);
- *возраст* (конформное поведение чаще проявляется в молодом и старческом возрасте);
- *социальный статус* (люди с более высоким статусом менее подвержены групповому давлению);
- *психическое и физическое состояние* (плохое самочувствие, усталость, психическая напряженность усиливают проявление конформности).

Исследования показали, что степень конформности зависит от **численности группы**. Вероятность конформности возрастает с увеличением численности группы и достигает максимума в присутствии 5–8 человек (Ж. Годфруа, 1992; Д. Майерс, 1997).

Конформизм как явление следует отличать от *конформности* как личностного качества, которое проявляется в тенденции демонстрировать сильную зависимость от группового давления в различных ситуациях.

Ситуационный конформизм, напротив, связан с проявлением высокой зависимости от группы в конкретных ситуациях. Конформизм тесно связан со значимостью ситуации, в которой осуществляется воздействие группы на индивида, и со значимостью (референтностью) группы для индивида и степенью групповой сплоченности. Чем выше степень выраженности этих характеристик, тем выраженнее эффект группового давления. Феномен негативизма личности по отношению к группе, выраженное постоянное сопротивление группе и противопоставление себя группе, является не противоположностью конформизма, а частным проявлением зависимости от группы. Противоположностью конформизму является самостоятельность индивида, независимость его установок и поведения от группы, устойчивость к групповому воздействию.

13.3. Влияние меньшинства

В исследовании конформизма проблема группового давления ставится и решается как проблема влияния большинства членов группы на поведение отдельных индивидов или меньшинства. При этом основное внимание исследователей уделяется проблеме нормативного давления группы на индивида и приспособления индивида к групповым нормам. Однако в реальной жизни проявляются и противоположные феномены, связанные с *влиянием меньшинства на изменение группового мнения, групповых норм и группового поведения*. Они стали предметом исследования С. Московичи и его сотрудников.

В этих экспериментах испытуемым (группе из 6 человек) предлагали вслух определять цвет и интенсивность окраски проецируемых на экран диапозитивов. Двое членов группы («подставные лица») в течение всего эксперимента называли синий цвет слайдов зеленым. По результатам эксперимента было зафиксировано влияние оценок, даваемых меньшинством, на оценки остальных членов группы. В группе «неосведомленных испытуемых» было зафиксировано 8 % ответов, совпадающих с оценками «подставной группы» (в контрольных группах ошибок в оценке цвета практически не наблюдалось).

Кроме того, в последующих тестах, когда испытуемым предъявлялся последовательный ряд оттенков между синим и зеленым цветами, в экспериментальной группе испытуемые чаще воспринимали предъявляемый им цвет как зеленый, чем в контрольной группе, члены которой не контактировали с подставным меньшинством. При этом наиболее часто отмечали зеленый цвет те испытуемые, которые во время эксперимента наиболее энергично сопротивлялись мнению меньшинства.

По мнению С. Московичи, полученные результаты говорят о том, что меньшинство способно оказывать влияние на установки и поведение большинства, причем это влияние может не осознаваться представителями большинства и не проявляться в процессе группового взаимодействия, а проявить себя позднее.

К числу факторов, повышающих эффект влияния меньшинства, относятся: последовательность высказываний и поведения, демонстрируемых меньшинством; уверенность в своей правоте и аргументированность высказываний; появление среди большинства лиц, принимающих позицию меньшинства, отступников (Д. Майерс, 1977).

М. Дойч и Г. Джерард, сравнивая психологические механизмы влияния большинства и меньшинства, обозначили их как два различных вида влияния: *нормативное* (когда мнение большинства воспринимается индивидом как групповая норма) и *информационное* (когда мнение меньшинства выступает лишь информацией для индивида, принимающего решение).

Тема 14. Проблемы лидерства и командообразования

14.1. Лидерство в малых группах

14.2. Поведенческий подход к исследованию лидерства

14.3. Ситуационный подход к проблеме лидерства

14.4. Лидер и руководитель

14.5. Лидерство и командообразование

14.6. Власть и авторитет в организации

14.7. Трехфакторная модель лидерства

14.1. Лидерство в малых группах

Феномен лидерства привлекает внимание исследователей, прежде всего, исключительной практической значимостью проблемы с точки зрения повышения эффективности управления в различных сферах общественной жизни.

Лидерство в малой группе – это феномен воздействия, влияния индивида на мнения, оценки, отношения и поведение группы в целом или отдельных ее членов.

Основными **референтами (признаками)** лидерства являются:

- более высокая активность и инициативность индивида при решении группой совместных задач;
- большая информированность о решаемой задаче, членах группы и ситуации в целом;
- более выраженная способность оказывать влияние на других членов группы;

- большее соответствие поведения социальным установкам, ценностям и нормам, принятым в данной группе;
- большая выраженность личных качеств, эталонных для данной группы.

Феномен лидерства определяется взаимодействием ряда переменных, основными из которых являются: психологические характеристики личности самого лидера, социально-психологические характеристики членов малой группы, особенности ситуации, в которой находится группа, и характер решаемых задач.

В настоящее время имеются серьезные возражения представлениям о существовании универсального набора психологических качеств, «делающих» человека лидером.

В частности, Р. Стогдилл (1971), проведя комплексный обзор исследований в области лидерства, отмечает, что изучение личностных качеств лидеров дает противоречивые результаты. К числу наиболее часто упоминаемых исследователями *личных качеств эффективных лидеров* относятся: интеллект, стремление к знаниям, доминантность, уверенность в себе, эмоциональная уравновешенность, стрессоустойчивость, креативность, стремление к достижению, предприимчивость, надежность, ответственность, независимость, общительность (Р. Л. Кричевский, 1996).

Однако, как показывают исследования, взаимосвязь между степенью выраженности отдельных качеств и эффективностью лидерства носит неоднозначный характер, в разных ситуациях эффективные лидеры обнаруживают разные качества. В результате анализа Р. Стогдилл сделал вывод о том, что не существует такого набора личных качеств, который присутствует у всех эффективных лидеров, и что структура личных качеств лидера должна соотноситься с личными качествами членов группы, характером групповой деятельности и решаемыми задачами.

14.2. Поведенческий подход к исследованию лидерства

Представители *поведенческого подхода* к исследованию лидерства считают, что лидером становится человек, который обладает нужной формой поведения. В рамках этого подхода были разработаны классификации **стилей лидерства**. Наибольшую известность получили классификации К. Левина – *автократический, демократический и либеральный стили лидерства*, и Р. Лайкерта, выделявшего *стиль лидерства, ориентированный на задачу*, и *стиль лидерства, ориентированный на человека*.

Ранее в теории управления основной акцент делался на цели организации. Современные концепции исходят из разнообразия поведения лидера. Если проранжировать такое многообразие, получится шкала. Ее крайние точки:

1) **лидер авторитарного типа**, максимально использующий свою власть и минимально – свободу подчиненных;

2) **лидер демократического типа**, ориентированный на коллективное принятие решений, допускающий максимум свободы при минимуме власти.

Между ними расположены все другие типы лидерского поведения. Реальные стили управления можно представить в виде континуума от 1 до 4.

В **модели 1** руководитель не доверяет подчиненным, редко подключает их к принятию решений, а задачи спускаются вниз уже готовыми. Основной стимул – страх и угроза наказания, вознаграждения случайны, взаимодействие строится на взаимном недоверии. Формальная и неформальная организация находятся в противоборстве.

При **модели 2** руководство удостаивает подчиненных некоторым доверием, но как хозяин слуг. Часть решений делегируется вниз. Вознаграждение действительное, а наказание – потенциальное, и то, и другое используется для мотивации работников. Неформальная организация отчасти противостоит формальной.

В **модели 3** руководство проявляет большее, но не полное доверие к подчиненным. Общие вопросы решаются наверху, частные делегируются вниз. Ограниченное включение в принятие решений используется для мотивирования. Неформальная организация если и существует, то не совпадает с формальной лишь частично.

Модель 4 характеризует полное доверие. Процесс принятия решений рассредоточен по всем уровням, хотя и интегрирован. Поток коммуникаций идет не только вверх – вниз, но и горизонтально. Формальная и неформальная организации совпадают.

Р. Лайкерт назвал модель 1 ориентированной на задачу с жестко структурированной системой управления, а модель 4 – ориентированной на взаимоотношения, в основе которых лежат бригадная организация труда, коллегиальное управление, делегирование полномочий и общий контроль. Р. Лайкерт разработал методику экспертной оценки из 20 пунктов, построенных в виде шкал. По мнению автора, более эффективна модель 4.

14.3. Ситуационный подход к проблеме лидерства

Теория Ф. Фидлера допускает множественность оптимальных стилей руководства. В соответствии с этой теорией производительность группы зависит от взаимодействия стиля руководства и степени благоприятности ситуации.

Руководителем быть легче, если:

- группа доверяет и симпатизирует руководителю;
- группа выполняет четко сформулированные задачи;
- положение руководителя подкреплено реальной властью.

При наличии всех этих условий наилучшим стилем руководства с целью хорошего выполнения работы является руководство, ориентированное на задачу. Если все перечисленные условия не выполняются, наилучшим также является руководство, ориентированное на задачу. Иначе говоря, руководители, ориентированные на задачу, действуют лучше либо в крайне благоприятных, либо в крайне неблагоприятных ситуациях. В ситуациях со средней благоприятностью лучше действуют руководители, ориентированные на отношения.

Ф. Фидлер исходил из предположения, что стиль руководства изменить очень трудно, и поэтому выступал за проектирование ситуации, в которую будет «помещен» руководитель со сложившимся стилем.

Важен и вывод о том, что каждая ситуация, в которой проявляется руководство, всегда есть сочетание действий руководителя, поведения его подчиненных, времени, места и других обстоятельств. И это сочетание чаще неблагоприятно, чем благоприятно.

Ф. Фидлеру вторит один из ведущих представителей теории «человеческих ресурсов» Д. Макгрегор. Он считает, что лидерство – это всегда определенное социальное отношение. В него следует включить, по крайней мере, четыре переменные:

- 1) характеристики лидера;
- 2) позиции, потребности и прочие характеристики его последователей;
- 3) характеристики организации: ее цель, структуру, природу задач, подлежащих выполнению;
- 4) социальную, экономическую и политическую среду.

Таким образом, личностные особенности лидера не могут не рассматриваться в более широком контексте. Участие в организации ведет к появлению социального «пласта» в анализе психологических характеристик лидерства и менеджмента.

Сторонники *ситуационного подхода* (Ф. Фидлер, Т. Митчел и Р. Хаус) пришли к выводу, что эффективность лидерства определяется соответствием качеств лидера и особенностей его поведения ситуации, в которой находится группа (характеру решаемой задачи, сложившимся условиям степени благоприятности отношений лидера с членами группы, величине реальной власти, которой обладает лидер в группе). Ф. Фидлер обнаружил интересную закономерность: стиль лидерства, ориентированный на задачу, чаще эффективен в наиболее и наименее благоприятных ситуациях, а стиль, ориентированный на человека, – в умеренно благоприятных условиях. Наконец, в рамках функционального подхода лидерство понимается как функция группы, т. е. явление, порождаемое особенностями групповой активности и характеристиками группы в целом. В настоящее время лидерство предстает как сложное многоплановое явление, определяемое целым рядом факторов.

14.4. Лидер и руководитель

Проблемы лидерства и управления имеют давнее и тесное взаимодействие. Впервые лидерство как явление стало исследоваться в начале 30-х гг. XX в. научной школой известного психолога К. Левина, которая занималась изучением влияния группы на индивидуальное поведение человека. Выяснилось, что группа может оказывать значительное управляющее влияние как на действия, так и на мнение отдельного ее члена и что ***становление и развитие группы происходит через постепенную кристаллизацию функций ее лидера*** – человека, на которого ориентируются члены группы и который успешнее других выражает групповое мнение.

Часто даже в профессиональной литературе авторы смешивают понятия «лидер» и «руководитель», употребляя их через запятую как синонимы. Но это неверно, поскольку лидерство и управление – явления, различающиеся по целому ряду оснований.

Первое отличие – это ***происхождение***. Лидерство возникает естественным образом в результате внутригрупповых процессов в малой группе, определяющих ее структурирование. Назначение руководителя чаще всего происходит извне, например, с более высокого уровня управления, и новый руководитель вообще может не принадлежать к данной группе людей.

Второе отличие – ***способы осуществления лидерских и руководящих функций***. Лидерские функции чаще всего носят неформальный характер. Они нигде не прописаны, распоряжения лидера никем не оформляются письменно в приказы, но это не означает, что их исполнение обязательно для членов группы. Иногда они более эффективны и действенны, а санкции за неисполнение могут применяться более оперативно. Руководитель же обязан официально оформлять свои распоряжения.

Третье отличие – ***сферы влияния лидеров и руководителей***. Граница влияния лидера проходит не только в физическом, но и в ментальном пространствах. Если человек не считает себя членом какой-либо малой группы, то влияние ее лидера на него не распространяется. Подчиненный же может внутренне не считать себя лояльным по отношению к данному подразделению, но это несколько не снижает влияния на него распоряжений его формального начальника.

Каждая реально взаимодействующая группа имеет формальную и неформальную структуры, которые могут совпадать или не совпадать. Для каждой из них есть лицо или лица, осуществляющие координирующие функции, являющиеся своего рода «цементом», удерживающим других людей в составе группы. Для формальной структуры таковым является руководитель, а для неформальной – лидер. Наиболее простой для рассмотрения случай, когда формальная и неформальная структуры совпадают. В этом случае можно говорить о руководителе-лидере. Быть таким

человеком – большая удача и для него, и для членов подобной группы. Как правило, он обладает более широким спектром инструментов воздействия на членов группы. Для выполнения его указаний не нужно использовать официальные санкции, группа гораздо более управляема.

Однако на практике все иначе. Формальные и неформальные аспекты не совпадают, и более компетентный руководитель нуждается в установлении и поддержании хороших отношений с неформальными лидерами групп, входящих в руководимую им организацию. Менее компетентный руководитель вынужден наиболее полно использовать властные полномочия, чтобы добиваться решения управленческих задач. Это приводит к разным стилям руководства, рассмотренным в частности Р. Лайкертом.

14.5. Лидерство и командообразование

Б. Такмен предложил **двухфакторную модель развития группы**: первый фактор – деловая активность (решение групповой задачи), второй – межличностный (развитие групповой структуры).

В сфере деловой активности Б. Такмен выделяет:

1) **стадию ориентировки в задаче**, т. е. поиск членами группы оптимального способа решения задачи;

2) **стадию эмоционального ответа на требования задачи**, состоящую в противодействии членов группы требованиям, предъявляемым им содержанием задачи, вследствие несовпадения личных намерений и предписаний последней;

3) **стадию открытого обмена релевантными интерпретациями**, на которой активизируется информационный обмен, позволяющий членам группы глубже изучить намерения друг друга и предложить альтернативную трактовку информации;

4) **стадию принятия решений**, состоящую из конструктивных попыток успешного решения задачи.

К **сфере межличностных отношений** относятся следующие стадии:

1) стадия проверки и зависимости предполагает ориентировку членов группы в характере действий друг друга и поиск взаимоприемлемого межличностного поведения;

2) стадия внутреннего конфликта, ее основная особенность – нарушение взаимодействия и отсутствие единства между членами группы;

3) стадия развития групповой сплоченности – достижение постепенной гармонизации отношений, устранение межличностных конфликтов;

4) стадия функционально-ролевой соотнесенности, в основном связанная с образованием ролевой структуры группы, являющейся своеобразным «резонатором», посредством которого проигрывается групповая задача.

Группа имеет определенные интегральные стадии развития:

- **Forming** (формирование – первичное, поверхностное знакомство);
- **Storming** (штормление – конфликтное формирование иерархии статусов членов группы);
- **Norming** (нормализация – разработка норм группового взаимодействия);
- **Performing** (исполнение, суть которого в более или менее слаженном функционировании группы и взаимодействии ее членов).

Из рассмотренной модели видно, что становление лидерства является ключевым моментом формирования группы. Сначала оно осуществляется в самовыдвижении кандидатов на лидерство, затем – в конфронтации между претендентами на лидерство и остальными членами группы, а также между самими претендентами, и наконец – в оформлении лидерских позиций. С завершением этого процесса обычно связывают значительное повышение эффективности деятельности группы в целом по направлениям реализации групповых целей.

Если соотнести группу с процессом членства в ней человека, можно получить следующую схему. Перед вхождением в группу происходит ее исследование, затем – вхождение, социализация (освоение ее норм и ценностей), принятие норм, постепенное отторжение норм, ресоциализация, выход из группы. И, наконец, наступает стадия реминисценций (воспоминаний).

14.6. Власть и авторитет в организации

Авторитет – признание права кого-либо ограничивать свободу действия. Признание само по себе важнейший фактор, поскольку наличие авторитета зависит от разделяемых людьми ценностей. Авторитет касается разделяемых правил и норм поведения, что само по себе ограничивает возможность конфликта (правило предусматривает контракт между принимающими его лицами).

Власть – это возможность влиять на поведение других или способность предоставить обязанность кому-либо.

Таким образом, авторитет – это отношения, а власть – ресурс. М. Вебер различал три координаты авторитета: харизматическую, традиционную, основанную на законе. Френч и Равен выделяли пять категорий власти: основанную на наградах, физическую, экспертную, легальную и референтную. Энциони говорил о трех источниках власти: нормативном, основанном на принуждении и на вознаграждении.

Перспективным представляется построение модели, различающей вклад авторитета и власти, их соотношение в конкретных случаях.

14.7. Трехфакторная модель лидерства

В последние годы для оценки свойств лидеров приобрели популярность две тестовые методики: многофакторный опросник лидерства

(МОЛ/MLQ), который был предложен Басс А. и Аволио Л. (1990), и опросник управленческой практики ОУП (Managerial Practices Survey (MPS)), разработанный Yukl (1990). МОЛ может быть использован для определения потребностей в развитии у лидеров, находящихся на самом верху управленческой иерархии. ОУП рекомендовано использовать в целях создания обратной связи для менеджеров среднего уровня.

Бернс А. (1978) был первым, кто попытался развернуто определить, что такое «трансформационное лидерство». Он считал, лидерство может осуществляться двумя путями: или транзакционным, или трансформационным.

Басс А. и Аволио Л. (1994) предложили гипотезу, в соответствии с которой трансформационное лидерство моделируется четырьмя координатами:

- идеализированное влияние;
- инспирированная лидером мотивация;
- интеллектуальная стимуляция;
- индивидуальный подход.

Современная таксономия видов менеджерского поведения включает 14 категорий поведения. На этой базе построена методика MPS.

Совместное исследование обеих методик, проведенное Дж. Трейси и Т. Хинкин (1998) и основанное на факторном анализе полученных результатов, показало их значительное сходство и наличие нового ***пространства из трех факторов (координат), в котором может быть оценено лидерство:***

а) «*нетривиальность*» – касается нетрадиционных подходов, которые лидер использует при решении проблем, принятии решений, совершенствовании функционирования собственной организации;

б) «*забота*» – касается индивидуального подхода к каждому последователю, к выявлению его сильных сторон и его продвижению вверх по служебной лестнице;

в) «*видение*» – касается видения будущего, точности прогноза, ориентации лидера на цели, проявляемой им в поведении.

Современные экономические условия приводят к появлению новых организационных форм и особых стилей лидерства. Их называют: «безразмерное окно», «паутина», «перевертыш» или «трилистник». Совместно эти модели предлагают несколько идей управления и лидерства:

1) поддержка только высокоприбыльных проектов – интенсивная активность внутри фирмы для повышения ее прибыльности;

2) введение полной автономии линейных менеджеров, находящихся в контакте с потребителями, разрешение им организовывать собственную деятельность, реорганизовывать технологии, делать все для удовлетворения запросов клиентов;

- 3) управление помимо существующей иерархии;
- 4) использование формальной и неформальной информационных сетей, объединяющих автономные элементы.

Все вышеперечисленное может быть названо управлением предпринимательской сетью.

Тема 15. Прикладная конфликтология

15.1. Понятие конфликта, причины его возникновения

15.2. Типы конфликтов

15.3. Технологии и техники управления конфликтами

15.1. Понятие конфликта, причины его возникновения

В настоящее время существует множество определений конфликта. Одни авторы объясняют конфликт через противоречие и столкновение позиций, другие – через различия в интересах, третьи объединяют оба этих подхода и рассматривают конфликт как столкновение противоречивых тенденций, интересов и норм поведения, четвертые определяют конфликт как отсутствие согласия между сторонами. Конфликты рассматриваются представителями практически каждого научного направления в психологии. Кроме того, возникают собственные школы и направления, в основу которых положено само явление конфликта.

Принципиальным в понимании конфликта является выделение ключевых понятий: противоречие и интерес (точнее – столкновение интересов). Вместе с тем, не каждое противоречие ведет к конфликту. Превращение противоречия в конфликт происходит при следующих условиях:

1. Когда индивид (группа) осознает противоположность интересов;
2. При наличии соответствующей мотивации и поведения.

Конфликт при этом превращается в столкновение. Начало конфликта связано с тремя условиями:

1. Первый его участник сознательно и активно действует в ущерб другому участнику путем физических действий, словесных высказываний.
2. Второй участник осознает, что эти действия направлены против него.
3. Второй участник в ответ предпринимает активные действия против инициатора конфликта.

Иными словами, конфликт является сложным совместным действием двух или более индивидов, групп, которые характеризуются реализацией намерений и сопротивлением, противодействием, что вызывает необходимость его преодоления.

Конфликт – это ситуация, в которой два человека и более демонстрируют разногласие в спорном вопросе, также несогласие между двумя и

более сторонами, когда каждая сторона старается сделать так, чтобы были приняты ее взгляды или цели, и помешать другой стороне, сделать то же самое.

Конфликт (от лат. *conflictus* - столкновение) – столкновение противоречивых и несовместимых интересов. Конфликт – это элемент человеческой деятельности и существования. Конфликт начинается с конфликтной ситуации, которая состоит из *участников конфликта и объекта конфликта*, т. е. причины, из-за которой оппоненты вступают в противоборство. Кроме того, у каждого оппонента, помимо объективных обстоятельств, существует своя внутренняя причина – *предмет конфликта*. Внутренняя причина отличается от объекта конфликта тем, что объект по отношению к оппонентам выступает как внешние разногласия и противоречия.

Полезным для анализа представляется и *место объекта* указанного конфликта. Так, А. Г. Здравомыслов выделяет две точки зрения на природу конфликтов: *ресурсную и ценностную*.

Ресурсный подход к объяснению источников конфликтов касается значимых средств жизнедеятельности (материальные средства и ценности, территории). Ценностные конфликты разворачиваются в области взаимоисключающих культурных стереотипов, верований и убеждений, оценок и отношений.

Причины конфликтов могут быть сведены к трем группам:

1. Само содержание взаимодействия (совместной деятельности).
2. Особенности межличностных отношений.
3. Личностные особенности участников.

В целом, достаточно сложно представить полную и общепринятую классификацию причин конфликтов в связи с большим количеством направлений, школ.

Приведенная ниже классификация претендует на большой охват оснований и приближение непосредственно к самому явлению конфликта в его практической обусловленности. Основными причинами конфликтов в организации являются:

- *ограниченность ресурсов* – их качественное и количественное измерение;

- *взаимозависимость заданий* – руководитель подразделения может объяснить низкую производительность труда подчиненных неспособностью ремонтной службы быстро и качественно отремонтировать оборудование. Руководитель ремонтной службы, в свою очередь, винит отдел кадров в том, что не приняты новые работники, в которых нуждаются ремонтники;

- *различия в целях* – отдел сбыта может настаивать на производстве разнообразной продукции исходя из спроса на рынке, при этом произ-

водственные подразделения заинтересованы в увеличении объема выпуска продукции при минимальных затратах, что обеспечивается выпуском простой однородной продукции;

- *неудовлетворительные коммуникации* – конфликты в организации связаны с неудовлетворительными коммуникациями. Неполная или неточная передача информации или отсутствие информации вообще является не только причиной, но и дисфункциональным следствием конфликта.

15.2. Типы конфликтов

Для реального анализа и определения направлений деятельности, кроме указанного подхода, менеджер может выстраивать типологию конфликтов. Часто основанием при этом служит принадлежность конфликтующей стороны к тому или иному субъекту действия. Согласно этому выделяются следующие типы конфликтов:

1. Внутрилиchnостный конфликт может быть обусловлен несовпадением внешних требований и внутренних позиций. Его возникновение обусловлено противоречием человека с самим собой. Оно может порождаться такими обстоятельствами, как необходимость выбора между приемлемым и приемлемым (когда желательно и то, и другое); неприемлемым и неприемлемым (из двух зол); приемлемым и неприемлемым (выбор альтернатив, имеющих как позитивные, так и негативные последствия – отрицательные у приемлемого и положительные у неприемлемого). Стремление к приемлемому тем сильнее, чем ближе цель, тенденция избежать неприемлемого тем сильнее, чем ближе опасность. При конфликте между приемлемыми, но несовместимыми стремлениями побеждает более сильное.

Внутрилиchnостные конфликты, связанные с работой в организации, могут принимать различные формы. Одна из самых распространенных – это *ролевой конфликт*, когда различные роли человека предъявляют к нему взаимоисключающие требования. Так, выполняя социальную роль семьянина, человек должен проводить вечера дома, а положение руководителя может обязывать его задержаться на работе.

Структурный конфликт – начальник цеха дал мастеру указание выпустить определенное количество деталей, а технический руководитель в то же самое время – произвести технический осмотр оборудования.

Управленческий конфликт – директор фирмы требует, чтобы менеджер все время находился на рабочем месте и «работал» с клиентами. Через некоторое время директор выражает недовольство тем, что менеджер тратит слишком много времени на клиентов и не занимается непосредственно товаром. Из этой ситуации делается вывод, что к человеку предъявляются противоречивые требования.

2. Межличностный конфликт. Этот тип конфликтов самый распространенный. Но, как показал анализ, в организациях они возникают по объективным причинам. Чаще всего это борьба руководителя за ограниченные ресурсы, рабочую силу, финансы. Каждый считает, что в ресурсах нуждается именно его структура. Также конфликты могут возникать между руководителем и подчиненным, например, когда подчиненный убежден, что руководитель предъявляет к нему непомерные требования, а руководитель считает, что подчиненный не желает работать в полную силу.

Межличностные конфликты порождаются столкновением материальных интересов субъекта, однако, внешне оно может проявляться как несовпадение характера, моральных ценностей. Реагируя на ситуацию, человек действует в соответствии со своими взглядами и особенностями характера, и разные люди в одинаковых ситуациях ведут себя по-разному.

3. Конфликт между личностью и группой возникает тогда, когда личность имеет интересы и позиции, отличные от интересов всей группы. Производственные группы устанавливают нормы поведения, но иногда ожидания группы находятся в противоречии с ожиданиями отдельной личности. В этом случае возникает конфликт. Иными словами, между личностью и группой появляется конфликт, если эта личность займет позицию, отличную от позиций группы.

Другой распространенный конфликт этого типа – конфликт между группой и руководителем. Наиболее тяжело такие конфликты протекают при авторитарном стиле руководства.

4. Межгрупповой конфликт. Каждая организация состоит из множества групп (формальных и неформальных), следовательно, это конфликт между формальными группами, между организацией и неформальными группами.

К сожалению, частым примером межгруппового конфликта являются разногласия между высшим и более низким уровнем управления (между штабным и линейным персоналом). Это пример дисфункционального конфликта.

Межгрупповые конфликты сопровождаются проявлениями:

а) *«деиндивидуализации»* – члены группы не воспринимают других людей как самостоятельных личностей, а воспринимают их как членов другой группы, которой приписывается негативное поведение;

б) *социального, межгруппового сравнения*, в процессе которого более высоко оценивают свою группу и одновременно принижают, обесценивают чужую.

в) *групповой атрибуции* – «именно чужая группа ответственна за негативные события».

5. Социальный конфликт – это ситуация, когда стороны взаимодействия преследуют свои цели, которые противоречат или взаимно ис-

ключают друг друга. Социальный конфликт выражается в столкновении различных социальных общностей – классов, наций, государств, социальных институтов и субъектов.

Кроме того, конфликты классифицируют *по степени проявления* – скрытый и открытый; а также *по степени организованности* – случайные, стихийно возникшие, сознательно провоцируемые.

Как разновидность конфликтов выделяют **интриги** – намеренные нечестные действия, выгодные инициатору, которые вынуждают коллектив, личность к определенным поступкам и этим наносят коллективу, личности ущерб. Они тщательно продумываются и планируются. С точки зрения менеджмента интрига не управляется, а безоговорочно должна пресекаться.

Для реального управления конфликтом менеджеру необходимо знать, на какой *стадии он находится (какова его история)*, а также *существо проблемы, лежащей в его основе*. При этом следует отметить, что сама проблема в конфликтной ситуации растворяется в массе самых различных оценок, а степень рациональности выдвигаемых претензий весьма ограничена и зачастую условна.

В своем развитии конфликт проходит следующие этапы:

1. Непротиворечивость интересов субъектов взаимодействия (отсутствие конфликта).

2. Осознание противоположности интересов, возникновение разногласий.

3. Активизация иницирующей стороны, противоборствующее поведение.

4. Ответная реакция на противостояние.

5. Отсутствие взаимопонимания, эмоциональное напряжение.

6. Демонстрация и использование власти (силы).

7. Оправдание каждой стороной своих действий и интересов (идеологическое оформление своей правоты).

8. Эскалация конфликта на все сферы взаимодействия и отношений.

9. Тупиковая ситуация.

10. Степень готовности к переговорам по урегулированию:

а) несогласие с ведением переговоров – отсутствие возможности урегулирования;

б) готовность к переговорам – достижение соглашения, компромисса.

Поскольку в ходе конфликта разрешаются противоречия, происходит поиск новых путей выхода из тупиковой ситуации, то возникает вопрос о его функции – положительной или отрицательной.

Примерно 80 % конфликтов возникают помимо желания их участников. Главную роль в их возникновении играют конфликтогены – слова, действия или бездействия, которые могут привести к нему. Причем

разжиганию конфликта способствует такая закономерность, как эскалация конфликтогенов: на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить конфликтогеном более сильным, испытываем желание проучить обидчика, проявляем ответную агрессивную реакцию. Первый конфликтоген часто бывает непреднамеренным, ситуативно-случайным, а дальше вступает в действие эскалация конфликтогена.

Согласно этой последовательности предлагают следующие советы по избежанию конфликтов:

- не употребляйте конфликтогенов, не говорите, и не делайте того, что может задеть собеседника;
- не отвечайте конфликтогеном на чужой конфликтоген, если не остановитесь сразу, то дальше это будет практически невозможно сделать: сила конфликтогена стремительно нарастает;
- проявляйте эмпатию, сопереживание к собеседнику, поймите его состояние;
- делайте как можно больше благожелательных обращений к собеседнику: дружеская улыбка, поддержка, уважительное отношение, сочувствие, похвала.

Существование источников и причин конфликтов увеличивает вероятность их возникновения. Однако даже при его большой вероятности стороны могут не вступить в конфликтное взаимодействие. Иногда потенциальные выгоды от участия в конфликте не стоят затрат. Если стороны вступили в противоборство, то в зависимости от эффективности управления конфликтным взаимодействием, последствия конфликта могут быть функциональными или дисфункциональными.

Положительные (функциональные) последствия конфликтов состоят в следующем:

- создание общности людей, причастных к решению проблемы;
- возможность сотрудничества в других сферах и делах;
- уменьшение синдрома покорности, стимулирование высказывания собственных идей, отличных от мнения руководства;
- принятие лучшего решения путем учета большого количества мнений;
- временная разрядка, отдаление других конфликтных ситуаций, безопасный выход эмоций;
- обращение внимания на другие стороны проблемы, нуждающиеся в более пристальном рассмотрении и детальной проработке;
- способствование процессу самопознания, расстановка приоритетов.

Некоторые авторы связывают конфликты с инновационным процессом. Они вводят термин «**инновационный конфликт**» (Т. Парсонс, Н. Спенсер). При этом выделяется ряд этапов социального изменения, приводящего к нововведению. Имеются в виду следующие этапы:

1. Появление у сотрудников чувства неудовлетворенности и ощущения необходимости улучшения дел в данной организации.

2. Возникновение симптомов беспокойства:

а) неадекватные эмоциональные реакции (враждебность, агрессивность);

б) нереалистические надежды и фантазии, утопии и воспоминания.

3. Попытка снятия возникших напряжений на основе существующей системы ценностей.

4. Терпимость руководства по отношению к новым идеям, без связи с ответственностью за предлагаемые перемены.

5. Конкретизация и оценка новых идей участниками «инновационных столкновений», менеджерским составом.

6. Ответственное применение нововведения с принятием риска как нормы.

7. Включение нововведения в повседневную практику, превращение в образ жизни, эксплуатация его возможностей, получение прибыли, рутинизация.

К отрицательным (дисфункциональным) последствиям конфликтов относятся:

1. Текучесть кадров, снижение производительности труда, неудовлетворенность отношениями, действиями руководства.

2. Подрыв доверия друг к другу, к управленческому персоналу, внесение разобщенности, снижение степени сотрудничества и взаимодействия, искажение действительности.

3. Признание своих целей позитивными, а чужих – негативными.

4. Достижение победы любой ценой, снижение возможности реального решения конфликта.

5. Углубление и расширение конфликта.

6. Угроза реальным интересам участникам конфликта.

Менеджеру для успешного выполнения своих функций необходимо учитывать такие сложные состояния взаимодействия людей, как противоречия и напряжения, принимать во внимание различия в позициях и интересах участников совместной деятельности, уметь предотвращать психологические столкновения и эффективно управлять ими. Для этого он должен не только иметь целостное представление о конфликтах, их природе, причинах и последствиях, но также владеть специальными знаниями, умениями и навыками. Использование позитивной и конструктивной роли конфликта открывает менеджеру новые возможности в личностном развитии отдельных участников столкновения, собственном совершенствовании, повышении эффективности управления и организации в целом.

15.3. Технологии и техники управления конфликтами

Существует три стратегии управления конфликтами: предотвращение (профилактика) конфликтов, управление конфликтными ситуациями

и использование результатов столкновений, привлечение профессионального посредника к разрешению конфликтной ситуации.

Главный подход к предупреждению конфликта основан на предвосхищении и блокировке конфликтогенных источников. Для развития конструктивного начала имеется самый широкий спектр возможностей. Например, использование структурных методов, а именно опора на потенциал, заложенный в самой организации с определенным составом персонала, подразделений и управленческих кадров.

Различают структурные (организационные) и межличностные способы управления конфликтами. Представители административного направления считают, что если найти хорошую формулу управления конфликтами, то организация будет действовать как хорошо отлаженный механизм. В рамках этого направления разрабатывались структурные методы управления конфликтами.

1. *Четкая формулировка требований.* Одним из лучших методов управления, предотвращающих дисфункциональные конфликты, является разъяснение требований и результатов работы каждого конкретного работника и подразделения в целом; наличие ясно и однозначно сформулированных прав и обязанностей, правил выполнения работ.

Включает:

- конкретные показатели выполнения функциональных обязанностей, критерии оценки результатов;
- сроки отчетности;
- установление системы полномочий и ответственности;
- информационные отношения и ответственность (когда даются ответы на вопросы: кто получает информацию и в какие сроки она предоставляет ее).

2. *Использование координирующих механизмов.* Строгое соблюдение принципа единоначалия облегчает управление большой группой конфликтных ситуаций, поскольку подчиненный знает, чьи распоряжения он должен выполнить. Также в некоторых сложных организациях создаются специальные интеграционные службы, задачей которых служит увязка целей различных подразделений:

- установление иерархии полномочий, цепи отдачи команд, распоряжений и получения обратной связи (реализация принципа единоначалия);
- установление полномочий по принятию решений и организация информационных потоков;
- использование служб с межфункциональными обязанностями и полномочиями.

3. *Установка общих целей, формирование общих ценностей.* Этому способствует информированность всех работников о политике, стратегии

и перспективах организации, а также их осведомленность о состоянии дел в различных подразделениях.

Наличие общих целей позволяет людям понять, как вести себя в конфликтных ситуациях, превращая их в функциональные. Если между отделами одного управления возникают раздоры и конфликты, то следует сформулировать общую цель для всей этой структуры, а не для каждого подразделения в отдельности. Формулирование целей для всей организации будет способствовать тому, что руководители управлений станут принимать решение в интересах всего коллектива, а не только групповые: подобный подход лежит в основе деятельности системы управления компании.

4. *Система поощрений* – установление таких критериев эффективности работы, которые исключают столкновение интересов различных подразделений и работников. Система вознаграждений предусматривает поощрение лиц, которые стремятся решать проблемы комплексно, в интересах всей организации, и, наоборот, в случае неконструктивного поведения вознаграждения отсутствуют.

Наряду с традиционными и модернизированными подходами к предотвращению и разрешению конфликтов, в конфликтологии в последнее время становится популярной технология *медиации*, направленная на регулирование конфликтов.

Медиация – это процесс, при котором нейтральный квалифицированный специалист-посредник (медиатор), владеющий специальными технологиями, помогает сторонам, вовлеченным в конфликт, достичь взаимоприемлемого урегулирования спора путем переговоров.

Считается, что для успешного регулирования конфликтов необходимо соблюдать 4 правила:

1. Признание наличия конфликтной ситуации, существования оппонента как факта и ценности, что отнюдь не означает признание справедливости выдвинутых им требований.

2. Принятие каждой стороной факта противостояния и наличия разногласий и различий.

3. Четкое представление о содержании несовместимых интересов (расплывчатое, диффузное предъявление интересов не позволяет сосредоточиться на урегулировании конфликта).

4. Подготовка сторон к принятию определенных общих правил и норм поведения, соблюдение которых обеспечит сохранение или поддержание отношений между ними как в ходе самих переговоров, так и в последующем.

Прежде чем приступить к посредничеству в конфликте и переговорному процессу, менеджер или конфликтолог-медиатор должны знать:

- кто участвует в конфликте непосредственно (отдельные лица, организации) и кто поддерживает каждую из сторон;
- что лежит в основе конфликта, что разделяет оппонентов, каковы их притязания и причины конфронтации;
- на какой стадии находится конфликт (его история), предпринимались или нет попытки урегулирования (если – да, то каковы причины срыва и что достигнуто положительного);
- какие различия между интересами, проблемами, позициями и предложениями в конкретной ситуации.

Все эти вопросы выясняются до начала переговоров. После такой предварительной оценки конфликта делается вывод о возможности или невозможности проведения переговоров. Переговоры не ведутся, когда стороны предполагают, что победа достанется противнику либо произойдет неблагоприятный сдвиг баланса сил, а также тогда, когда одна из сторон считает, что другая не является правомочной.

Отметим, что отдельные случаи конфликтных отношений в организациях выходят за пределы возможностей продуктивного воздействия управленческого персонала и требуют участия профессиональных посредников.

Литература

1. Агеев, В. С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы / В. С. Агеев. – М., 1990.
2. Андреева, Г. М. Зарубежная социальная психология XX столетия: теоретический подход / Г. М. Андреева. – М., 2001.
3. Андреева, Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. – М., 2000.
4. Берн, Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Э. Берн. – М., 1992.
5. Бернс, Р. Развитие Я-концепции и воспитание / Р. Бернс. – М., 1986.
6. Бодалев, А. А. Восприятие и понимание человека человеком / А. А. Бодалев. – М., 1982.
7. Введение в практическую социальную психологию / под ред. Ю. М. Жукова, Л. А. Петровской, О. В. Соловьевой. – М., 1994.
8. Генетические проблемы социальной психологии / под ред. Я. Л. Коломинского, М. И. Лисиной. – Минск, 1985.
9. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб., 2000.
10. Дилигенский, Г. Г. Некоторые методологические проблемы исследования психологии больших групп / Г. Г. Дилигенский // Методологические проблемы социальной психологии / отв. ред. Е. В. Шорохова. – М., 1975.
11. Донцов, А. И. Психология коллектива. Методологические проблемы исследования / А. И. Донцов. – М., 1984.
12. Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – СПб., 2001.
13. Зимбардо, Ф. Социальное влияние / Ф. Зимбардо. – СПб. 2001.
14. Кричевский, Р. Л. Социальная психология малой группы / Р. Л. Кричевский. – СПб., 2002.
15. Куницына, В. Н., Межличностное общение / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погорьша. – СПб., 2000.
16. Майерс, Д. Социальная психология / Д. Майерс. – СПб., 1998.
17. Обозов, Н. Н. Психология межличностных отношений / Н. Н. Обозов. – Киев, 1990.
18. Парыгин, Б. Д. Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории / Б. Д. Парыгин. – СПб., 1999.
19. Петровский, А. В. Вопросы истории и теории психологии / А. В. Петровский. – М., 1984.
20. Пиз, А. Язык тела / А. Пиз. – М., 1996.
21. Психология масс: хрестом. / под ред. Р. А. Райгородского. – Самара, 1998.
22. Психология толп: хрестом. / под ред. Р. А. Райгородского. – М., 1998.
23. Роббер, М. Психология индивида и группы / М. Роббер, А. Тильман. – М., 1988.
24. Современная психология: справ. рук-во / отв. ред. В. Н. Дружинин. – М., 1999.
25. Социальная психология: учеб. пособие / отв. ред. А. Л. Журавлев. – М., 2002.
26. Харрис, Р. Психология массовых коммуникаций / Р. Харрис. – СПб., 2001.
27. Шибутани, Т. Социальная психология / Т. Шибутани. – М., 1999.
28. Шихирев, П. Н. Современная социальная психология / П. Н. Шихирев. – М., 2000.
29. Экман, П. Психология лжи / П. Экман. – СПб., 1999.
30. Янчук, В. А. Введение в современную социальную психологию: учеб. пособие для вузов / В. А. Янчук. – Минск, 2005.

Учебное издание

Дроздова Наталия Валерьевна

СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

Редактор *И. В. Перковец*

Корректор *И. В. Перковец, С. М. Курбыко*

Компьютерная верстка *Л. С. Шиманко, С. М. Курбыко*

Подписано в печать 04.01.2012. Формат 60×90 ¹/₁₆.

Бумага офсетная. Гарнитура Times. Ризография.

Усл. печ. л. 7,5. Уч.-изд. л. 6,8.

Тираж 38 экз. Заказ № 171.

Издатель и полиграфическое исполнение
учреждение образования «Международный государственный
экологический университет имени А. Д. Сахарова»

ЛИ № 02330/993 от 31.08.2011 г.

Республика Беларусь, 220070, г. Минск, ул. Долгобродская, 23

E-mail: info@iseu.by

<http://www.iseu.by>